

„A dolgozók humánusan álljanak a sarkukra”

(ügyfélelégedettségi felmérés)

Összdolgozói értekezéslet, 2025

Breitner Péter

Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei



BMSZKI

Budapesti Módszertani
Szociális Központ és Intézményei

**A segítő munkánk eredményessége az
elmúlt évtizedben
- avagy -
Hajléktalanság és társadalmi integrációs
keretek
2013-2024**



BMSZKI

Budapesti Módszertani
Szociális Központ és Intézményei

A személyes szociális munka reformja (2012)

- Életútközpontú szociális munka
 - Személyre szabott célkitűzések
 - Előrelépés (magasabb fokú autonómia elérése)
 - További lecsúszás fékezése
 - Fő célok
 - Munkaerő-piaci részvétel / Megélhetés
 - Társas kapcsolatok
 - Lakhatás
 - Stb!

• Az esetszámok alakulása a 2012-es bevezetés óta:

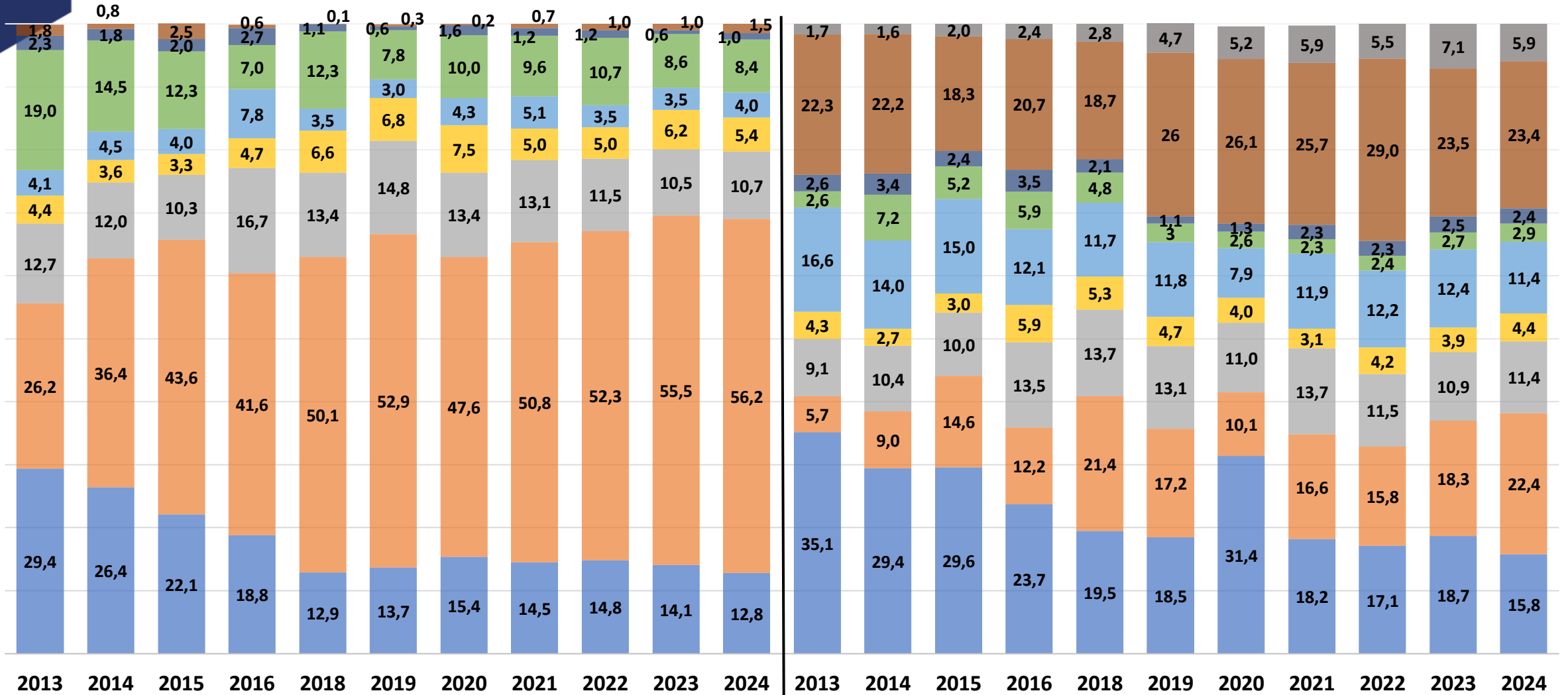
- Összes esetszám:
2013: 720 (átm. sz.)
2024: 3884 (átm. sz. éjjeli m., CSÁO, utógond.)
- Átmeneti szállás esetszám
2013: 720
2024: 2195

Itt most az átmeneti szállásokon folyó személyes szociális munka
(egyéni esetkezelés és támogató szociális munka együtt)
eredményeiről lesz szó!

HONNAN?

Honnan költöztek be / hová költöztek ki az ügyfelek 2013-2024 (%)
(A BMSZKI átmeneti szállásain lakó és SZEMÉLYES SZOCIÁLIS MUNKÁBAN részesülő ügyfelek)

HOVÁ?



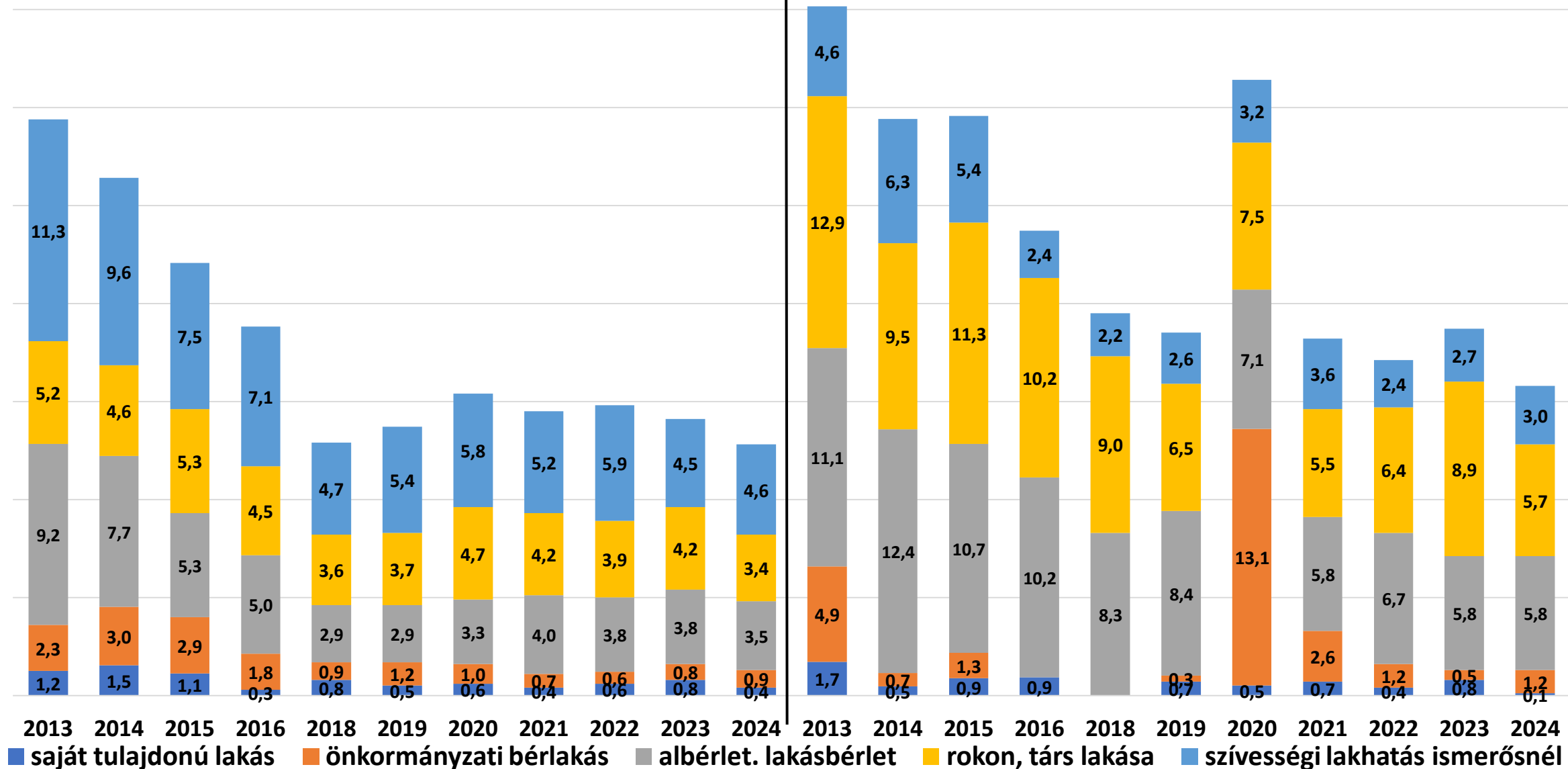
- lakásból / lakásba
- másik átmeneti szállóról / másik átmeneti szállóra
- más intézményből / más intézménybe (szoc.otthon, börtön, munkásszálló)
- egyéb
- elhunyt

- éjjeli menedékhelyről / éjjeli menedékhelyre
- kórházból, eü intézményből / kórházba, eü intézménybe
- közterületről / köterületre
- nem tudjuk

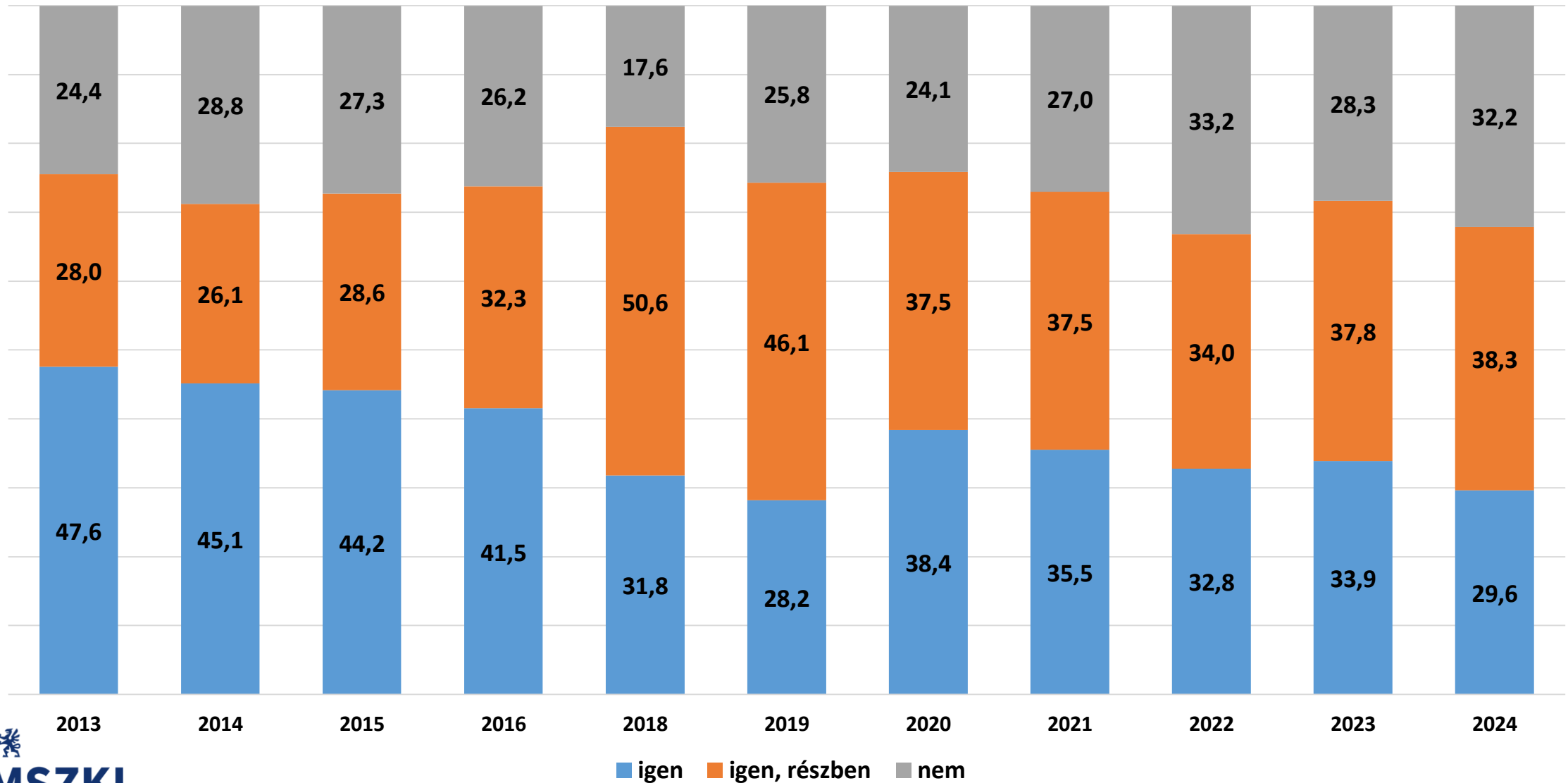
Milyen lakásból költöztek be / milyen lakásba költöztek ki az ügyfelek, 2013-2024 (%) (A BMSZKI átmeneti szállásain lakó és SZEMÉLYES SZOCIÁLIS MUNKÁBAN részesülő ügyfelek)

Milyen lakásból költöztek be?

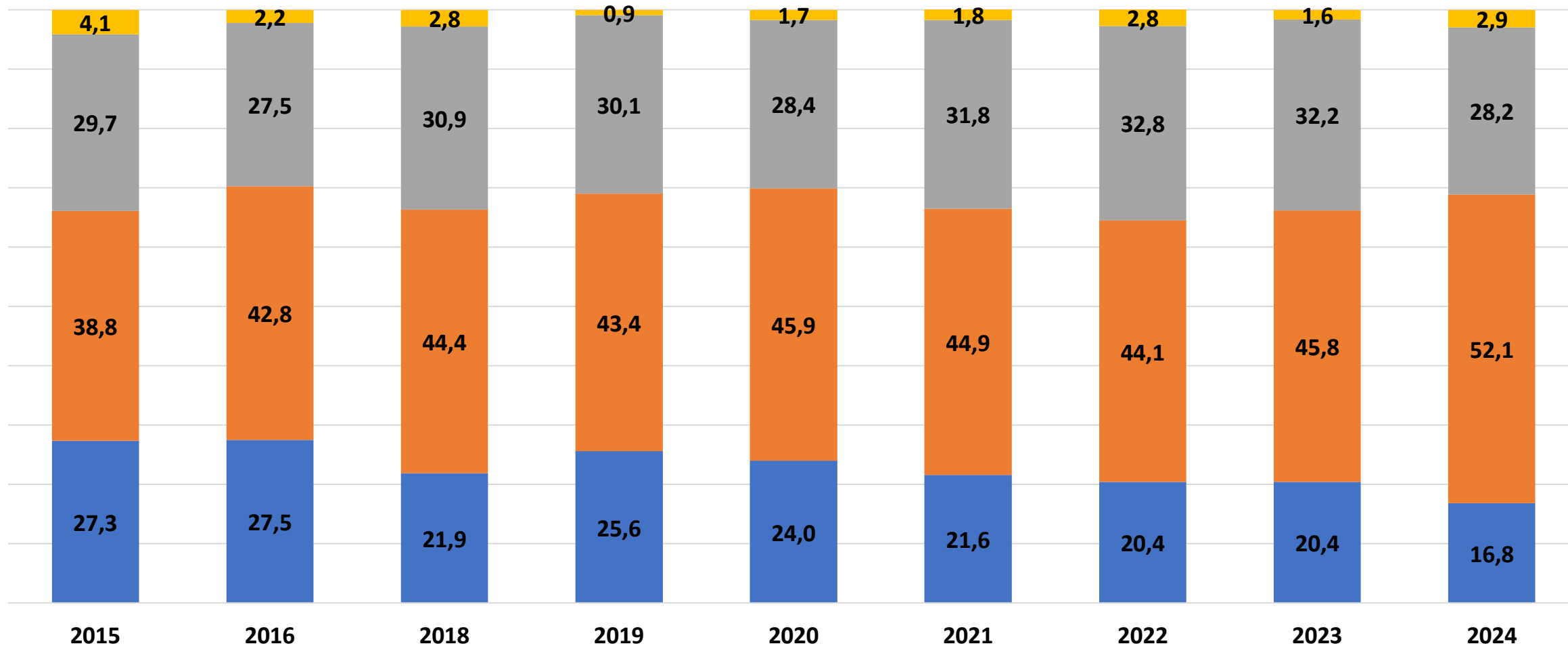
Milyen lakásba költöztek ki?



Teljesültek-e a személyes szociális munka céljai a BMSZKI átmeneti szállásain lakók körében, 2013-2024 (%)



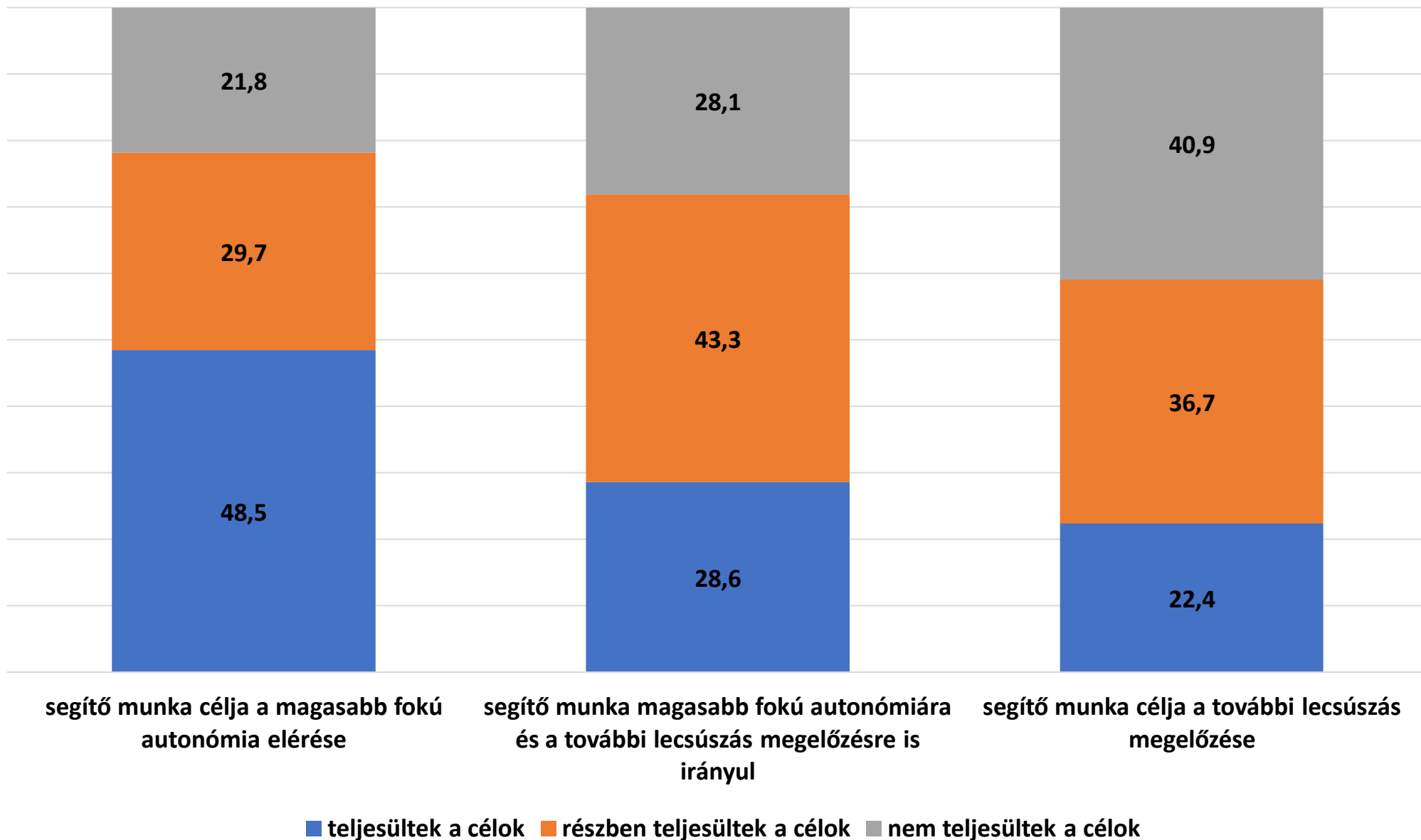
A segítő munka fő célja a személyes szociális munkában a BMSZKI átmeneti szállásain 2015-2024 (%)



inkább magasabb fokú autonómia elérése
inkább a további lecsúszás megelőzése

mindkettőre egyformán irányul
nem eldönthető

A célok teljesülése a segítő munkában a fő célkitűzés szerint a BMSZKI átmeneti szállásain lakó ügyfelek körében (%)



Mi következik ezekből az adatokból?

- Csökkenő lakás kiutak – növekvő egyenlőtlenségek
- A hajléktalanellátó rendszer jelentős mértékben „bérlakáspótlék”
 - A 2020-as „kiugró lakásadatok” rámutatnak, hogy az ügyfeleink közül igen sokan tudnának lakni, ha valaki a lakáspiac kínálati oldalával is foglalkozna...
- Ma azonban a hajléktalanságból a lakásba való kiutak megtalálásában **szinte csak a személyes kapcsolatrendszerükre számíthatnak az ügyfeleink** (=más, szintén lakhatási szegénységben élőkre), **mintsem szociálpolitikára vagy lakáspolitikára**

- Az érkezés és távozás együtt mozgása pontosan kirajzolja a **szociális szolgáltatók és az állami szociálpolitika kompetenciahatárait**
- Mindeközben – a most és ittben pedig ez a legfontosabb: **A BMSZKI segítői csapata nem engedi el a munkájából a hajléktalan emberek előrelépésének és autonómabb helyzetbe segítésének szándékát.**

- ÉS EZÉRT KÖSZÖNET -



Ügyfélelégedettségi felmérés - 2025 április -

- Tárgyi körülmények
- Biztonság
- Hangnem, hangulat
- Segítő munka minősége

32 szolgáltatásunkban - **1427** kitöltött kérdőív

A BMSZKI ügyfél-elégedettségi felméréseinek összesített eredményei a segítő munkával, hangulattal, tájékoztatással kapcsolatban		2019	2022	2025
Az értékelt kijelentés		Átlagos osztályzat (1-5 skála) valamennyi válasz alapján		
A dolgozók itt udvariasan beszélnek az ügyfelekkel/velem.		4,25	4,4	4,44
Érzem, hogy itt odafigyelnek egyéni gondjaimra, igényeimre.		4,04	4,26	4,43
Megbízhatónak tartom az itteni segítőket.		4,38	4,36	4,43
Tájékoztattak arról, hogy itt milyen szabályokat kell betartani.		4,36	4,4	4,43
Ok nélkül senkit nem küldenek el erről a szállóról/innen.		<u>4,18</u>	<u>4,33</u>	<u>4,42</u>
A dolgozók közötti kapcsolatot itt a jó hangulat jellemzi.		<u>4,16</u>	<u>4,29</u>	<u>4,36</u>
Hozzáértőnek tartom az itteni segítőket.		4,3	4,31	4,36
Az itteni segítő szolgáltatásokkal egészében elégedett vagyok.		4,19	4,31	4,35
Kellő tájékoztatást kapok itt a különböző ellátásokról.		4,14	4,23	4,3
Kellő tájékoztatást kapok itt a szabadidős programokról.		4	4,2	4,3
Kellő tájékoztatást kapok itt az ügyeim intézéséhez.		4,2	4,24	4,3
Megérkezéskor megfelelő segítséget kaptam a beilleszkedéshez.		4,13	4,22	4,28
Az itteni hangulattal, hangnemmel egészében elégedett vagyok.		4,06	4,23	4,24
Este, éjszaka is számíthatok itt segítségre, ha valami problémám van.		4,01	4,25	4,22

A BMSZKI ügyfélelégedettségi felméréseinek összesített eredményei a segítő munkával kapcsolatban		2019	2022	2025
Az értékelt kijelentés	Az adott kijelentéssel egyetértők aránya (igen%)			
A dolgozók csak kopogást követően lépnek be a lakószobákba.	80,6	88,4	89,7	
A dolgozók itt bizalmasan kezelik a rólam szóló információkat.	66,6	82,6	84,2	
Itt olyan segítséget kapok, amire szükségem van.	75,7	80,7	81,9	
Van segítő, akivel hosszabban, nyugodtan szoktunk beszélni egymással.	72,9	77,8	77,1	
Van olyan segítő, aki személyesen is foglalkozik velem. (2019) Van itt olyan segítő, aki tudja, hogy mi van velem. (2022, 2025)	72	75,3	76,7	
Lehet látogatókat fogadni és van hol leülni nyugodtan beszélgetni.	72,2	66,6	68,7	

A BMSZKI ügyfélelégedettségi felméréseinek összesített eredményei a biztonságérzettel kapcsolatban		2019	2022	2025
Az értékelt kijelentés	Átlagos osztályzat (1-5 skála) valamennyi válasz alapján			
A dolgozók a panaszokat itt komolyan veszik, és érdemi választ adnak rájuk.	3,97	4,13	4,2	
A dolgozók itt mindent megtesznek a konfliktusok megelőzéséért.	3,96	4,1	4,19	
Ha nem megfelelő bánásmód fordul elő, azt itt alaposan kivizsgálják.	3,96	4,12	4,17	
Az itteni biztonsággal, kiszámíthatósággal egészében elégedett vagyok.	3,92	4,14	4,15	
Úgy érzem, hogy a nálam lévő holmik biztonságban vannak.	<u>3,56</u>	<u>3,66</u>	<u>3,76</u>	

A BMSZKI ügyfélelégedettségi felméréseinek összesített eredményei a tárgyi körülményekre és tisztaságra vonatkozóan		2019	2022	2025
Az értékelt kijelentés		Átlagos osztályzat (1-5 skála) valamennyi válasz alapján		
Az intézmény barátságosan van kialakítva. (2019) Az épület belseje barátságosan van kialakítva. (2022, 2025)		3,44	3,62	3,69
Az itteni tárgyi körülményekkel egészében elégedett vagyok. (2019) Ennek az épületnek a felszereltségével, állapotával, egészében elégedett vagyok. (2022, 2025)		3,4	3,48	3,6
Az intézményben jellemzően tisztaság van. (2019) Az épületben jellemzően tisztaság van. (2022, 2025)		3,2	3,54	3,5
Az épület csótánymentes. (2022, 2025)			2,7	2,9
Az épület poloskamentes. (2022, 2025)			2,7	2,8
Az intézmény csótány- és poloskamentes. (2019)		2,33		

A BMSZKI ügyfélelégedettségi felméréseinek összesített eredményei a tárgyi feltételekre vonatkozóan	2019	2022	2025
Az értékelt kijelentés	Az adott kérdésre „igen” választ adók aránya (igen%)		
Az épületben van elég használható: asztal?	88,2	<u>94,7</u>	<u>92,6</u>
Az épületben van elég használható: szék?	74,2	<u>81,6</u>	<u>74,7</u>
Az épületben van elég használható: közös tér?	<u>72,6</u>	<u>79,1</u>	<u>83,9</u>
Az épületben van elég használható: szekrény?	59,6	<u>78,2</u>	<u>76,2</u>
Az épületben van elég használható: zuhanyzó/fürdőszoba?	65,4	77,1	75,2
Az épületben van elég használható: főzési/ételmelegítési lehetőség?	63	76,1	74,4
Az épületben van elég használható: WC?	63,4	<u>73,9</u>	<u>69,9</u>
Az épületben van elég használható: szórakoztató eszköz?	<u>49,4</u>	<u>58,4</u>	<u>60,0</u>
A WC zárható?	-	<u>48,8</u>	<u>44,4%</u>
A zuhanyzó/fürdőszoba zárható?	-	<u>41,1</u>	<u>36,8%</u>

- Szabad szavas válaszok -

- Sokan szeretnének kamerákat...
- Sokan szeretnének biztonsági őröket...
- Sokan szeretnék távol tartani az alkohol és drogfogasztókat...

„Hogy akik másokat bántanak, büntetlenül
megverhessem.”

„A fürdőbe legyen felmosó és vödör, hogy tudjunk magunk
után felmosni.”

„A dolgozók humánusan álljanak a sarkukra!”

„Szűnjön meg a májkrém!”

Az elmúlt év néhány fontos szakmai fejlesztése

- **Befogadó BMSZKI Program 2.0 - közel 70 programelem**
- (...)
- „P. Mobil”
- **Egészségügyi/gondozói jelenlét a szolgáltatásainkban
13 fő**
 - + „2900 óra” (HKA)
- **Csempebolt (téli krízis)**
- **Páros / női férőhely fejlesztés – Gyáli, Alföldi**
- **Vendégszobák**

- **Szakmai együttműködések**
 - *Ébredések*
 - **Drog Stop**
 - **Közterületi számlálás**
 - **BUSZSZH**
(Átmeneti szállások módszertani útmutatója)
- **Szakmai műhelyeink és fórumaink**
 - *Időügyi műhely*
 - *Addiktológiai műhely*
 - *Csoportozók csoportja*
 - **Bántalmazás és szociális munka szakmai műhely**
 - **Átmeneti szállások fővárosi szakmai fóruma**

Köszönöm a figyelmet és az egész éves munkátokat!



BMSZKI

Budapesti Módszertani
Szociális Központ és Intézményei

1134 Budapest, Dózsa György út 152.

Telefon: 06 1 238 9500

Fax: 06 1 238 9502

E-mail: bmszki@bmszki.hu



BMSZKI