

A BMSZKI 2025. évi ügyfélelégedettség felmérésének összegzése

(Breitner Péter és Kovács Ivetta)

2025 áprilisában a BMSZKI-ban ismét sor került a szervezet teljes szolgáltatási palettáját lefedő ügyfélelégedettség kérdőíves felmérésre. A vizsgálat célja minden alkalommal az, hogy megismerjük ügyfeleink szolgáltatásainkról kialakult véleményét, és lehetőséget adjunk számukra tapasztalataik, észrevételeik kifejezésére. Emellett rendkívül fontos számunkra, hogy az eredményeket szolgáltatásaink javítására használjuk fel, így ügyfeleink komfortosabb, biztonságosabb környezetben tölthetik éjszakáikat és nappalaikat, a segítő munka pedig eredményesebbé válhat.

Korábban már 2014-ben, 2019-ben és 2022-ben is készítettünk széles körű, a teljes szolgáltatási palettánkat, a fizikai környezetet, a biztonságérzetet és a segítő szolgáltatások minőségét egyaránt vizsgáló átfogó felméréseket. 2025-ben a kérdőívek fejlesztése és frissítése során felhasználtuk a korábbi tapasztalatokat, ugyanakkor fontos szempont maradt az eredmények összehasonlíthatósága.

Az ügyfélelégedettség felméréseket az „Otthon, mindenkinek” című, az otthontalanság és a hajléktalanság csökkentéséről szóló 2022. évi fővárosi stratégia célkitűzéseivel összhangban a korábbi kétévenkénti rendszer helyett évente szervezzük meg: az egyik évben nagy, átfogó kérdőívvel mérjük fel az ügyfélelégedettséget, a következő évben pedig a Február Harmadika Munkacsoport éves kérdéssorához illesztett betétlappal térképezünk fel egy-egy kiemelt területet. 2023-ban a vendégfogadás állt a vizsgálat középpontjában. A koronavírus-járvány miatt minden intézményben megszigorították az ezzel kapcsolatos előírásokat; a felmérésben megfogalmazott ügyféligények nyomán megkezdődött a látogatási protokoll átalakítása. Ezzel párhuzamosan elkezdődött a vendégszobák rendbetétele és felújítása. 2024-ben a felmérés fókuszában az ügyfelek egymással kapcsolatos attitűdje, a sorstársi viszonyok kérdése, valamint ügyfeleink információkkal való ellátottsága állt.

A 2025. évi strukturált kérdőívekben az alábbi témakörökben kérdeztük ügyfeleinket:

- a szolgáltatás fizikai, tárgyi körülményeiről;
- a szolgáltatás kiszámíthatóságáról és a biztonságról;
- a szolgáltatás dolgozóinak hangneméről, a hangulatról;
- a segítő szolgáltatások minőségéről.
- Végül arra is rákérdeztünk, hogy a fenti kérdésblokkokban körüljárt fő szempontok közül melyik mennyire fontos a válaszadók számára. Ez segíthet pontosabban kijelölni a szakmai fejlesztés irányait.

A felmérés során kiemelt hangsúlyt fektettünk az ügyfelek alapos tájékoztatására. A szolgáltatásainkat igénybe vevő emberek plakátokon, lakógyűléseken, szobacsoportokon, valamint igény szerint egyéb beszélgetések keretében is kaptak információt a felmérésről. Elsődleges szempontnak tekintettük a befolyásmentes lebonyolítást, az anonimitást és az önkéntességet. Munkatársaink lehetőség szerint közvetlenül az ügyfelek kezébe adták az önkitöltős kérdőíveket, a kitöltéshez pedig kizárólag szükség esetén, a válaszadó kifejezett kérésére nyújtottak segítséget. A kitöltést követően a válaszadók maguk dobták a kérdőíveket

az erre a célra biztosított, zárt és lepecsételt papírdobozokba. A befolyásmentesség és az autonómia érdekében egyfajta „érintésmentes” kérdezési folyamatot igyekeztünk megvalósítani. (Lám-lám, még a COVID-járványból is lehetett tanulni valamit...) Szolgáltatástípustól függően egy vagy két hét állt rendelkezésre a kérdőívek kitöltésére.

2025-ben nyolcféle, a különböző szolgáltatástípusokhoz igazodó kérdőívet használtunk az alábbi területeken: az átmeneti szállásokon, az éjjeli menedékhelyeken, a nappali melegedőkben, a CSÁO-ban, az utcai szolgálatoknál, az ügyfélszolgálati irodákban (FET, Álláskereső, Lakhatási), a járóbeteg-ellátásban és az egészségügyi alapellátásban, valamint az autonómabb lakhatási formákban (munkásszállók, külső férőhelyek, szobabérlők háza). Emellett készítettünk egy kilencedik, kiegészítő kérdőívet kizárólag nők számára. A női kérdőív a higiénés szükségleteken túl a hajléktalan nők speciális helyzetét, a szolgáltatásokkal kapcsolatos igényeiket, valamint a gyermekeikkel való kapcsolattartásukat vizsgálta.

2025-ben 32 szolgáltatásunkban összesen 1427 elégedettségi kérdőívet töltöttek ki ügyfeleink. A válaszadás önkéntessége mellett is jelentősen, 15%-kal nőtt a válaszadók száma 2022 óta. A beérkezett adatok rögzítése után az **összesített eredményekről** valamennyi munkatársunk és ügyfelünk tájékoztatást kapott, az adott szolgáltatásra lebontott eredményeket pedig minden ellátási egységünk megkapta. Az ügyfélelégedettségi kérdőívek eredményeire alapozva csapataink minden szolgáltatásra cselekvési tervet készítettek. Ezek a cselekvési tervek a 2025. és 2026. évi munkatervek részét képezik; megvalósításuk folyamatban van.

A válaszadók köre:

A felmérésben részt vevő ügyfelek átlagos életkora 55 év, ami mutatja ügyfélkörünk előregedését. A kitöltők átlagéletkora 2022-ben 54 év volt. A kérdőívet kitöltők 31%-a nő, 69%-a férfi. A kitöltők mindössze 38,6%-a rendelkezik rendszeres vagy alkalmi munkajövedelemmel, ami szintén jól mutatja, hogyan változott meg ügyfélkörünk. 2019-ben még a válaszadók 62,3%-a, 2022-ben pedig 53,8%-a rendelkezett munkajövedelemmel. A válaszadók harmada (30%) nyugdíjból, járadékból vagy GYES-ből él; segílyt vagy munkanélküli ellátást 15,7%-uk kap. Jellemző az alacsony iskolai végzettség: 5,6%-uk az általános iskolát sem végezte el, többségük – közel 70%-uk – pedig csak általános iskolai végzettséggel vagy szakmunkás-képesítéssel rendelkezik. A rossz egészségi állapot szintén jellemző: a válaszadók 50,1%-ának van olyan fizikai betegsége, amely korlátozza a mindennapi életben. Ez jelentős állapotromlást mutat 2022-höz képest, amikor 41%-uk jelezte ugyanezt. Emellett 34,4%-uknak van valamilyen lelki vagy pszichiátriai problémája.

Ezek a (sajnos igen kedvezőtlen) demográfiai, egészségi és pszichiátriai mutatók a korábbi évekhez hasonlóan jól reprezentálják a BMSZKI teljes ügyfélkörét. Kutatásmódszertani szempontból azonban ez jó hír: azt jelenti, hogy a válaszadók 1427 fős csoportjának belső összetétele nem különbözik lényegesen a BMSZKI teljes ügyfélkörét jelentő, hozzávetőleg 4000 fős alapsokaság összetételétől.

Az ügyfélelégedettség felmérés konkrét eredményei:

Arra törekedtünk, hogy a kérdőívek nyelvezete egyszerű, felépítésük pedig jól követhető legyen. A válaszadók kétféle kérdéstípussal találkoztak: az iskolai osztályzatokhoz hasonló, 1-től 5-ig terjedő skálán értékelhető kijelentésekkel, valamint „igen”-nel vagy „nem”-mel megválaszolható kérdésekkel.

Ha a szervezet valamennyi szolgáltatására vonatkozó, ötfokú skálán adott ügyfélválaszokat összesítjük, a BMSZKI 2025 áprilisában és 2022 októberében is 4,01-es „összesített érdemjegyet” kapott az ügyfeleitől. (2019-ben ez az érték 3,89 volt.)

A vizsgált területek sorrendje a kapott értékelések szerint a következő:

1. A legjobb értékelést a szakmai munka minősége, a dolgozók attitűdje és hangneme, valamint a hangulat kapta.
2. A második helyen a rendfenntartás és a biztonság áll.
3. A harmadik helyre a tárgyi feltételek és az épületek tisztaságának megítélése került.

A BMSZKI céljai között mindig is kiemelt helyen szerepelt, hogy az udvarias hangnem, az alapos tájékoztatás és az eredményes szociális segítségnyújtás legyenek jellemzők minden szolgáltatásunkban, minden ügyfelünk esetében. A kapott eredmények alapján méltán elmondhatjuk, hogy az elmúlt évtizedekben a **szakmai munka** minőségének fejlesztésére fordított energiáink tartós előrelépést eredményeztek ezen a területen.

Általánosságban elmondható, hogy a humán szolgáltatások és a segítő munka megítélése kedvező a BMSZKI ellátottjai körében. A válaszok alapján a BMSZKI szolgáltatásait igénybe vevők összességében elégedettek a szakértelemmel, a hangnemmel és az általános légkörrel, ami a szakmai munka szempontjából különösen fontos visszajelzés. Az ügyfélszolgálatok értékelése több kérdésben is kiemelkedő, de a nappali melegedők és az átmeneti szállások használói is egyenletesen magas értékeléseket adtak.

A BMSZKI ügyfélelégedettségi felméréseinek összesített eredményei a segítő munkával, hangulattal és tájékoztatással kapcsolatban	2019	2022	2025
Az értékelt kijelentés	Átlagos osztályzat (1–5-ös 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
Tájékoztatottak 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, hangnemmél 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
Kellő segítséget kapok itt annak érdekében, hogy javuljon a helyzetem.	4,1	4,15	4,21

Lássuk az ugyanezekre a kérdésekre adott válaszokat szolgáltatásonkénti bontásban is:

A BMSZKI ügyfélelégedettségi felméréseinek eredményei szolgáltatásonként, a segítő munkával, hangulattal és tájékoztatással kapcsolatban, 2025-ben										
	átmeneti szállások	éjjeli menedékhelyek	nappali melegedők	utcai szolgálat	ügyfélszolgálat	járóbeteg-ellátás	lábadozók	CSÁO	szobabérlők háza, munkásszállók	BMSZKI össz.
A feltett kérdés	Átlagos osztályzat (1–5-ös skála) valamennyi válasz alapján									
A dolgozók itt udvariasan beszélnek az ügyfelekkel/velem.	4,46	4,39	4,57	5,0	4,63	4,49	4,46	4,63	4,13	4,44
Tájékoztattak arról, hogy itt milyen szabályokat kell betartani.	4,56	4,31	4,42	-	4,58	4,17	4,31	4,75	4,36	4,43
Megbízhatónak tartom az itteni segítőket.	4,42	4,36	4,51	5	4,62	-	4,44	4,63	-	4,43
Ok nélkül senkit nem küldenek el erről a szállóról/innen.	4,44	4,42	4,43	-	4,62	4,38	4,42	5	4,24	4,42
Az itteni segítő szolgáltatásokkal egészében elégedett vagyok.	4,37	4,24	4,5	4,92	4,63	4,56	4,23	4,75	3,95	4,35
Hozzáértőnek tartom az itteni segítőket.	4,35	4,23	4,48	4,73	4,73	-	4,08	4,75	-	4,36
A dolgozók közötti kapcsolatot itt a jó hangulat jellemzi.	4,38	4,29	4,54	4,58	4,57	4,39	4,32	4,75	4,14	4,36
Érzem, hogy itt odafigyelnek egyéni gondjaimra, igényeimre.	-	-	-	-	4,54	4,35	-	-	-	4,43
Este, éjszaka is számíthatok itt segítségre, ha valami problémám van.	4,26	-	-	-	-	-	4,00	4,63	4,06	4,22
Kellő tájékoztatást kapok itt az ügyeim intézéséhez.	4,36	4,24	4,35	4,58	4,56	-	-	4,75	3,89	4,3
Az itteni hangulattal, hangnemmel egészében elégedett vagyok.	4,26	4,12	4,27	4,92	4,72	4,33	4,42	4,75	3,89	4,24
Kellő tájékoztatást kapok itt a különböző ellátásokról.	4,33	4,16	4,42	4,75	4,55	-	-	4,75	-	4,3
Megérkezéskor megfelelő segítséget kaptam a beilleszkedéshez.	4,38	4,25	4,25	-	-	-	4,04	3,75	4,05	4,28
Kellő tájékoztatást kapok itt a szabadidős programokról.	4,34	-	-	-	-	-	3,5	4,75	-	4,3
Kellő segítséget kapok itt annak érdekében, hogy javuljon a helyzetem.	4,23	4,08	4,32	4,5	4,44	-	4,08	4,63	-	4,21

2019 és 2022 között romlott az ügyfelek elégedettsége a látogatók fogadásának lehetőségével. Ezért az elmúlt években lépéseket tettünk, és több beruházást is megvalósítottunk a vendégekkel, barátokkal és családtagokkal való találkozás, együttlét

biztosítása, valamint a megfelelő körülmények megteremtése érdekében. Új vendégszoba nyílt a Váltóházban és a Dózsa György úti telephelyünkön is. A 2025-ös eredmények szerint ez a mutató némileg javult, de további lépésekre van szükség. 2026 áprilisában a Gyáli úti telephelyen kezdte meg működését egy frissen felújított és berendezett vendégszoba. A vendégszobákban lehetőséget biztosítunk a kiskorú gyermekekkel való kapcsolattartásra is.

A BMSZKI ügyfélelégedettségi felméréseinek összesített eredményei a segítő munkával kapcsolatban	2019	2022	2025
Az értékelt kijelentés	Az adott kijelentéssel egyetértők aránya (%)		
A dolgozók csak kopogást követően lépnek be a lakószobákba.	<u>80,6</u>	<u>88,4</u>	<u>89,7</u>
A dolgozók itt bizalmasan kezelik a rólam szóló információkat.	<u>66,6</u>	<u>82,6</u>	<u>84,2</u>
Itt olyan segítséget kapok, amire szükségem van.	<u>75,7</u>	<u>80,7</u>	<u>81,9</u>
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)	<u>72</u>	<u>75,3</u>	<u>76,7</u>
Lehet látogatókat fogadni, és van hol leülni nyugodtan beszélgetni.	<u>72,2</u>	<u>66,6</u>	<u>68,7</u>

A következő nagy kérdésblokk a biztonságra és a biztonságérzetre irányult, hiszen rendkívül fontosnak tartjuk, hogy ügyfeleink **biztonságban** érezzék magukat intézményeinkben.

A BMSZKI ügyfélelégedettségi felméréseinek összesített eredményei a biztonságérzettel kapcsolatban	2019	2022	2025
Az értékelt kijelentés	Átlagos osztályzat (1–5-ös 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.	3,56	3,66	3,76

Az elégedettségi kérdőív szabadszavas kérdéseire összesen mintegy 800 válasz érkezett. A válaszadók közül sokan kamerák és biztonsági őrök alkalmazását, valamint az alkohol vagy kábítószer hatása alatt állók szigorúbb szankcionálását javasolták. A kérdés összetett, de először lássuk a számokat:

Az eredmények szolgáltatásonkénti bontásban:

A BMSZKI ügyfélelégedettségi felméréseinek eredményei szolgáltatásonként, a biztonságérzettel kapcsolatban, 2025-ben										
	átmeneti szállások	éjjeli menedékhelyek	nappali melegedők	utcai szolgálat	ügyfélszolgálat	járóbeteg-ellátás	lábadozók	CSÁO	szobabérlők háza, munkásszállók	BMSZKI össz.
A feltett kérdés	Átlagos osztályzat (1–5-ös skála) valamennyi válasz alapján									
Az itteni biztonsággal, kiszámíthatósággal egészében elégedett vagyok.	4,24	3,89	4,17	3,92	4,5	4,27	4,35	4,75	4,04	4,15
A dolgozók a panaszokat itt komolyan veszik, és érdemi választ adnak rájuk.	4,19	4,20	4,21	-	4,57	4,42	4,15	4,29	3,73	4,20
Ha nem megfelelő bánásmód fordul elő, azt itt alaposan kivizsgálják.	4,21	4,13	4,15	-	4,49	4,22	4,31	4,25	3,86	4,12
A dolgozók itt mindent megtesznek a konfliktusok megelőzéséért.	4,13	4,14	4,3	-	4,71	4,4	4,15	4,63	3,93	4,19
Úgy érzem, hogy a nálam lévő holmik biztonságban vannak.	4,01	3,19	3,4	-	4,36	3,87	4	4,25	4,02	3,76

Némi javulás látható a korábbi évekhez képest a biztonság területén is, de továbbra is vannak fejlesztendő területek. Az ügyfelek biztonságérzete 2022 óta az éjjeli menedékhelyeken javult

a leginkább, de még így is további erősítésre szorul; ezzel szemben a szobabérlők házában és a munkásszálló-típusú ellátásokban romlott. Ügyfeleink holmijának biztonságos tárolása érdekében szállóinkon zárható szekrények állnak rendelkezésre, ezekkel kapcsolatban azonban sok probléma merül fel: rongálás, a lakatok és kulcsok elvesztése vagy tönkremenetele. Ezért a szekrények számát anyagi lehetőségeink függvényében növelnünk, minőségüket pedig javítanunk kell. A szükséges forrás előteremtéséhez adományok bevonását tervezzük. Az értékmegőrzési szabályzat módosítása is folyamatban van.

Emellett a Munkavédelmi Paritásos Testülettel együttműködve folyamatosan foglalkozunk a biztonság kérdésével mind az ügyfelek, mind a munkavállalók szemszögéből. Továbbra is dolgozunk a resztoratív technikák elterjesztésén, és 2024 óta évente több alkalommal megszervezzük munkatársaink számára az „Érzelemszabályozás és konfliktuskezelés a segítő kapcsolatban” című személyiségfejlesztő foglalkozást.

A megkérdezett ügyfelek **épületeink állapotát, a körülményeket, a tárgyi feltételeket, a tisztaságot és a különböző rovarok jelenlétét** értékelték a leggyengébbre. Minden eddigi erőfeszítésünk ellenére ezen a területen komoly fejlesztésekre van szükség, amelyek jelentős anyagi forrásokat igényelnek.

Kiemelésre érdemes, hogy a válaszadók kedvezőbben ítélik meg a kialakított barátságos környezetet, mint a tisztaságot. Ez egyértelműen a segítő szakemberek odafigyelését és kreativitását dicséri.

A válaszok alapján jól látszik, hogy a „poloskahelyzet” a tisztaságnál is súlyosabb problémaként jelenik meg, és önmagában is nehezen kezelhető: a kitöltők 44%-a szerint lakóhelyük egyáltalán nem vagy inkább nem poloskamentes, miközben csupán szűk kisebbségük érzi úgy, hogy lakóhelyükön többé-kevésbé megoldott a helyzet. Fontos hangsúlyozni, hogy kifejezetten lakóhelyekről beszélünk, hiszen a szállást nem nyújtó szolgáltatási pontokon ez a probléma jóval kisebb mértékben fordul elő.

A BMSZKI ügyfélelégedettségi felméréseinek összesített eredményei a tárgyi körülményekre és a tisztaságra vonatkozóan	2019	2022	2025
Az értékelt kijelentés	Átlagos osztályzat (1–5-ös 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 és 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 tárgyi viszonyokkal való elégedettség alapvetően romlott 2022 óta: kevesebben válaszoltak igennel, amikor azt kérdeztük, rendelkezésre áll-e elegendő bútor, főzési lehetőség, zuhanyzó és WC, illetve ezek zárhatók-e. Egyetlen szolgáltatás jelent kivételt: a 2024 végén új, felújított helyszínre költöző lábadozóban az infrastrukturális ellátottság jelentősen javult, és ez az elégedettségi adatokon is jól látszik. A Wi-Fi-lefedettség és a közösségi terek megléte viszont javult; ezen a téren némi fejlődés tapasztalható.

A BMSZKI ügyfélelégedettségi felméréseinek összesített eredményei a tárgyi feltételekre vonatkozóan	2019	2022	2025
Az értékelt kijelentés	Az adott kérdésre igennel válaszolók aránya (%)		
Az intézményben van elég asztal? (2019) Az épületben van elég használható: asztal? (2022, 2025)	88,2	<u>94,7</u>	<u>92,6</u>
Az intézményben/lakásban van elég szék? (2019) Az épületben van elég használható: szék? (2022, 2025)	74,2	<u>81,6</u>	<u>74,7</u>
Az intézményben van elég közös tér? (2019) Az épületben van elég használható: közös tér? (2022, 2025)	<u>72,6</u>	<u>79,1</u>	<u>83,9</u>
Az intézményben van elég szekrény? (2019) Az épületben van elég használható: szekrény? (2022, 2025)	59,6	<u>78,2</u>	<u>76,2</u>
Az intézményben van elég tusoló? (2019) Az épületben van elég használható: zuhanyzó/fürdőszoba? (2022, 2025)	65,4	77,1	75,2
Az intézményben van elég főzési lehetőség? (2019) Az épületben van elég használható: főzési/ételmelegítési lehetőség? (2022, 2025)	63	76,1	74,4
Az intézményben van elég WC? (2019) Az épületben van elég használható: WC? (2022, 2025)	63,4	<u>73,9</u>	<u>69,9</u>
Az intézményben van elég szórakoztató eszköz? (2019) Az épületben van elég használható: szórakoztató eszköz? (2022, 2025)	<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>
Az épületben van elég használható: Wi-Fi (internet)?	-	<u>35,9</u>	<u>42,7</u>

A BMSZKI ügyfélelégedettségi felméréseinek eredményei szolgáltatásonként, a tárgyi feltételekre vonatkozóan, 2025-ben									
	szolgáltatástípusok								
Az épületben van elég használható...	átmeneti szállók	ügyfélszolgálat	nappali melegedők	éjjeli menedékhelyek	szobabérlők háza, munkásszállók	lábadózók	egészségügyi alapellátás és járóbeteg-ellátás	CSÁO	BMSZKI
	Az adott kérdésre igennel válaszolók aránya (%)								
...asztal	-	92,6	-	-	-	-	-	-	92,6
...szék	76,2	95	-	65,4	71,3	84	87,8	87,5	74,7
...közös tér	83,1	-	-	85,3	81,1	96	-	71,4	83,9
...szekrény	79,8	-	-	69,3	77,2	100	-	62,5	76,2
...zuhanyzó/fürdőszoba	77	-	80,2	68,1	78,4	96,2	-	100	75,2
...főzési/ételmelegítési lehetőség	82,4	-	78	60,5	74,4	-	-	100	74,4
...WC	68,4	78,8	77,1	63,3	75,4	88,5	72,6	100	69,9
...szórakoztató eszköz	64	-	78,6	53,2	44,8	62,5	-	33,3	60
A WC zárható?	40,9	63,3	80,5	23,9	61,6	66,7	51,5	66,7	44,4
A zuhanyzó/fürdőszoba zárható?	30,2	-	91,7	19,8	55,3	66,7	-	33,3	36,8
...Wi-Fi (internet)	49,9	56,5	51,4	28,7	44,1	9,1	-	33,3	42,7

Végül a prioritásokkal kapcsolatos kérdéseinkre adott válaszokból kiderült, hogy a szociális munka minősége, a hangnem, a tárgyi környezet és a biztonság szinte egyformán fontos ügyfeleink számára. Mind a négy területre egyformán kell figyelniük.

A BMSZKI ügyfélelégedettségi felméréseinek összesített eredményei az értékelt területek fontosságára vonatkozóan	2019	2022	2025
Az értékelt kijelentés	Átlagos osztályzat (1–5-ös skála) valamennyi válasz alapján		
Mennyire fontos, hogy tartsanak rendet az ügyfelek között? (2019)	4,63	4,58	4,61
Mennyire fontos, hogy a dolgozók jól kezeljék a konfliktusokat? (2022, 2025)			
Mennyire fontos, hogy a segítőkkel lehessen négy szemközt beszélgetni?	4,46	4,59	4,59
Mennyire fontos az intézményben az ügyfelek biztonsága? (2019)	4,58	4,55	4,59
Mennyire fontos, hogy biztonságban érezze magát itt? (2022, 2025)			
Mennyire fontos a segítők szakértelme?	4,59	4,55	4,59
Mennyire fontos az intézményben a hangnem, a hangulat?	4,48	4,49	4,54
Mennyire fontos a működés, a szabályok kiszámíthatósága?	4,46	4,42	4,49

Az ügyfélelégedettségi felmérés eredményei – különösen a tárgyi feltételekre és a fizikai körülményekre irányuló rész – kijelölik a 2026–2027-es időszak fő fejlesztési irányát. Épületeink karbantartása, állagjavítása, tisztaságának javítása és poloskamentesítése kiemelt

feladatunk. Ez azonban rendkívül forrásigényes terület, miközben lehetőségeink erősen korlátozottak. Az „Otthon, mindenkinek. Fővárosi stratégia az otthontalanság és a hajléktalanság csökkentéséről” című fenntartói koncepció és korábbi ügyfélelégedettségi felméréseink eredményei alapján már évekkel ezelőtt elkészítettük a BMSZKI rekonstrukciós tervét a fizikai körülmények javítására, megvalósítására azonban nincs forrásunk.

