**2014. ÉVI SZAKMAI BESZÁMOLÓ**

**Kőrakás park „Szobabérlők háza”** 

**és Átmeneti Szálló**

1157 Budapest Kőrakás park 1-8

A Kőrakás parkban a „Szobabérlők háza” 415 férőhelyes, valamint Átmeneti szállónk 150 férőhelyre kapott működési engedélyt.

A „Szobabérlők házát” 2010. január 1-én vettük át, az Átmeneti szálló nyitásának időpontja 2010. december 15-e volt.

**Működési sajátosságok:**

**A „Szobabérlők házába”** nyilvános pályázattal lehet bekerülni. Az elhelyezés két-, ill. egyágyas férőhelyekre történik, a vizes blokkok közösek. Lakóinkkal egy évre kötünk bérleti szerződést. A szerződés megkötésének feltétele egy havi díjnak megfelelő összegű kaució befizetése.

**Az Átmeneti szállóra** elsősorban páros elhelyezést igénylő ügyfeleinket várjuk, az elhelyezés körülményei megfelelnek a fent leírtaknak, a szállóra a bekerülés a központi FET-en keresztül, történik.

**A szolgáltatások köre**

**Mindkét elhelyezési formában**

* tisztálkodási- mosási lehetőség külön helyiségben
* felszerelt konyhák
* kis társalgó
* a lakrészekben mosdó, beépített szekrények találhatók

**Az átmeneti szállón**

* interjú szoba
* a társalgókban TV készülék
* rekeszekkel ellátott hűtőszekrények

**Személyi feltételek**

A Kőrakás park „Szobabérlők háza” és Átmeneti szálló dolgozói:

1 fő intézményvezető

2 fő szállásnyújtó szociális munkás

1 fő piaci szociális munkás

1 fő pénztáros

1 fő gondnok

1 fő szociális asszisztens

2 fő szociális asszisztens (recepciós)

3 fő biztonsági szolgálati munkatárs

**Szakképzettség**

A szakdolgozó munkatársak mindegyike felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkezik.

**Változások**

Az év első negyedévében, egy fő szállásnyújtó kolléga áthelyezéssel másik szállóra került, a helyette gyermekgondozásból visszatért kolléga, eleinte hat órában dolgozott, de pár hónap elteltével, váltott és Ő is nyolc órás munkarendre állt át. Év elején, próbaidő alatt eltávozott a pénzügyes munkatárs, újabb gondot okozva ezzel az intézménynek, de szerencsére márciusban sikerült végre, szakképzett pénzügyi munkatársat felvenni, ami nagyban megkönnyítette a nem kevés pénzügyi munkák ellátását. Ennek kapcsán, részleges átszervezés történt a team-en belül. Az év folyamán próbáltuk megoldani a recepción keletkezett létszámhiányt is. Sajnos sikertelenül, a felvételre került munkatárstól próbaidő alatt megváltunk.

**Szakmai programokon való részvétel**

* 2 fő Február 3.-i felmérés
* 5 fő részvétele a FET munkájában
* 2 fő referensi értekezlet
* 3 fő esetmegbeszélő team
* Fióka Gyermek és Ifjúságjóléti központ Éves Tanácskozása

**Kapcsolattartás szervezetekkel**

* XV. Önkormányzat Hagyatéki csoport,
* XV. Önkormányzat Szociális csoport
* Humán Sztráda Nonprofit KFT
* XV. Családsegítő Szolgálat

**Ellenőrzések**

2014. március 20. Szociális és Gyámhivatal ellenőrzése

ANTSZ ellenőrzés

Katasztrófavédelmi ellenőrzés

**„Szobabérlők háza”**

**Költözések alakulása / fő**

|  |  |
| --- | --- |
| 2014. évben beköltözöttek száma | **15 fő** |
| 2014. évben kiköltözöttek száma | **17 fő** |

**Kiköltözések alakulása/fő**

|  |  |
| --- | --- |
| Önként távozott | **5 fő** |
| Felmondás kéthavi tartozás miatt | **4 fő** |
| Elhunyt | **7 fő** |
| Házirend megsértése, rendkívüli felmondás | **1 fő** |
| **Összesen** | **17 fő** |

**Cserék / fő**

|  |  |
| --- | --- |
| Az év folyamán lakrészt cserélt  | 5 fő |
| Cserekérelmét visszavonta  | 2 fő |
| Többszöri kiértesítésre nem jelent meg | 1 fő |
| Egyéb | 1 fő |
| **Összes cserekérelem** | **9 fő** |

**Befogadások/ fő**

|  |  |
| --- | --- |
| Elfogadott kérelem | 13 fő |
| Elutasított kérelem/ visszamondott | 3 fő |
| **Összes befogadási kérelem** | **16 fő** |

**Befogadások törlése/ fő**

|  |  |
| --- | --- |
| Befogadás törlését kezdeményezte | **7 fő** |

**Bérleti szerződés**

Bérleti szerződést egy évre kötünk, ennek feltétele, hogy a bérlőnek tartozása ne legyen, és a Házirendet betartsa.

**Éves áttekintés**

* Az év folyamán ötvenkét esetben adtunk írásbeli figyelmeztetőt. Jól látszik, hogy az előző évekhez képest, nagyon megnövekedtek azok az esetek, amikor is kénytelenek voltunk ehhez az eszközhöz nyúlni. Nagy vonalakban a figyelmeztetések, „mértéken felüli” ittasság miatti veszekedések, hangoskodás, rendzavarás, társas együttélés szabályainak megsértése, személyi és közösségi higiéniás szabályok be nem tartása, a katsztrófavédelem által előírt szabály megszegése, együttműködés hiánya miatti figyelmeztetések, és új elemként a 72 órás látogatási idő megszegése, illegális lakhatás miatti szankcionálás volt.
* 2014-ben, öt rendkívüli esemény történt. Ebből négy eset sajnálatosan haláleset, egy esetben öngyilkossági kísérlet miatt kellett beavatkoznunk.
* Szerződésbontást részünkről egy esetben kezdeményeztünk, alkoholos állapotban, (a probléma folyamatosan fennállt) történt lakótárs bántalmazása miatt.
* Káreseti jegyzőkönyvet öt alkalommal vettünk fel. Ebből két alkalommal gondatlan károkozás, intézményi tulajdon rongálás történt, egy esetben ablaktörés, két alkalommal pedig a zárat kellett munkatársunknak feltörnie leürítés és kulcselhagyás miatt.
* A továbbiakban leírtak megegyeznek az előző évben kifejtettekkel, ebben markáns változás nem történt, mégis fontosnak tartom kiemelni, mert a „Szobabérlők házában” élők lakhatásával kapcsolatos nehézségeket hűen visszatükrözi, korábban is és most is. Számlálhatatlan esetben fordultak hozzánk lakóink, az összezártságból adódó legkülönbözőbb konfliktusuk kezelése végett. Volt értékelhető és irreális problémafelvetés is Amikor konkrét volt a bejelentés, az ügyet kivizsgáltuk, az érintett felekkel beszéltünk, szükség szerint szintgyűlést tartottunk. Tovább folytattuk azt a konfliktuskezelési gyakorlatot, hogy bejelentés esetén, mindkét érintett felet behívtuk és a felmerült konfliktusokat közösen beszéltük meg. Ezt a változtatást az élet diktálta, mert gyakran tapasztaltuk, hogy a bejelentő fél túlzottan egy szemszögből tárta elénk a problémát, ugyanakkor a másik fél meghallgatása során, egészen más képet kaptunk a valós történésről. Sok kifogás merült fel a poloskairtással kapcsolatban, amit minden erőnkkel igyekszünk orvosolni, változó eredménnyel.
* A másik folytatott gyakorlat, hogy elmagyaráztuk lakóinknak, hogy bizonyos helyzeteket muszáj önállóan megoldani, de legalábbis megpróbálni a személyes konfliktusok, veszekedések kölcsönös megoldását. Egyrészt, mert Ők azok, akik együtt élnek, másrészt bizonyos döntéseket csak egymással közösen tudnak meghozni, vagy meglévő gyakorlaton változtatni. Hangsúlyoztuk, hogy nem lehet célravezető, ha minden egyes ügyet eleve harmadik fél bevonásával hajlandóak csak rendezni, ami valójában azt jelenti, hogy semmit nem rendeznek, csak „maguk elé tolnak” egy harmadik felet, akitől azt várják, hogy saját érdekeinknek megfelelően, helyettük intézze el a kellemetlen ügyeket. Felelősen választott, önálló lakhatásban élő, felnőtt személyek esetén nagyon fontos, hogy indokolt esetben ezt a magatartást hangsúlyozzuk bérlőinknek.

**Lakóink napi szinten kerestek meg bennünket különböző problémáikkal**

* elsősorban szerelési igények, meghibásodások
* feliratkoznak irtásra
* veszekedések, konfliktusok
* változatos kérelmek
* fizetési elmaradások
* panaszok, kritikák

Tapasztalatunk szerint nagyon sok konfliktus keletkezik a viszonylag szűkös hely, a vizes blokkok közös használata, az együtt lakók egymás iránti toleranciájának hiánya, a kompromisszumra képtelenség miatt. Sok az alkohol- és pszichiátriai beteg lakónk, és közülük is sokan nem hajlandóak szakszerű kezelést igénybe venni. Több lakónkkal is napi küzdelemben állunk, hogy a közösségi normák legalább minimumát valahogy betartassuk velük.

Lakóink egy része azt kifogásolja, hogy a nehezen kezelhető lakótársaikkal nem vagyunk elég szigorúak, a problémás lakók azt kifogásolják, hogy velük nem vagyunk elég megengedőek. Mi pedig a kettő között próbáljuk a kényes egyensúlyt fenntartani és a végsőkig elmenni abban, hogy ne kelljen szerződést bontani. Mint az, fentebb látható, 2014-ben, mindössze egy esetben kezdeményeztünk szerződésbontást, meglehetősen alapos indokkal…

**Kiemelt események a tavalyi évben**

* A 72 órás látogatási idő betartása érdekében úgynevezett látogatói naplót vezettünk be, melyben a vendéget fogadó lakónak be kell jelenteni az ott tartózkodás idejét.
* 2014. 09.05.-én volt, a XV. kerületi Önkormányzat részvételével az ünnepélyes átadás, az Uniós beruházás keretében történt, pincehelyiségek födémjének hőszigetelő burkolattal ellátása miatt.
* 2014-ben négy lépcsőház komplett festése megtörtént.

**Gondnoki tevékenység**

Tekintettel a ház elavult műszaki állapotára a 2014-es évben is folyamatosan történtek a karbantartási munkák. (Radiátor cserék, zárcserék, víz, villanyszerelési munkák, szobák festése, valamint 18 új ablak lett beszerelve a tavalyi évben. Ennél a pontnál fontos megemlíteni, hogy bár tisztában vagyunk vele, hogy a karbantartási feladatokra kis létszámú szakember áll rendelkezésre, és sok intézményben kell dolgozniuk, de bizonyos feladatok elvégzésére, rekord hosszú időket kellett várnunk, mire elkészültek…

**Kőrakás park Átmeneti szálló**

**Beköltözések és kiköltözések száma a 2014-es évben, havi bontásban** **(hó/fő)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2014./hó** | **Beköltözés (fő)** | **Kiköltözés (fő)** |
| január | 8 | 7 |
| február | 5 | 13 |
| március | 14 | 8 |
| április | 6 | 8 |
| május | 18 | 14 |
| június | 4 | 7 |
| július | 14 | 12 |
| augusztus | 13 | 12 |
| szeptember | 7 | 8 |
| október | 7 | 5 |
| november | 4 | 4 |
| december | 2 | 5 |
| **Összesen** | **102** | **103** |

**Kormegoszlás (2014. december 31-i állapot, a KSH csoportosítási szempontjai szerint)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Életkor** | **Férfi (fő)** | **Nő (fő)** |
| 18-39 | 7 | 9 |
| 40-59 | 36 | 44 |
| 60-64 | 7 | 11 |
| 65-69 | 2 | 0 |
| 70-74 | 1 | 0 |
| 75-79 | 0 | 0 |
| **Összesen:**  | **53** | **64** |

**Jövedelem megoszlás 2014. december 31 állapot szerint.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Jövedelemi állapot** | **(fő)** |
| Jövedelemmel nem rendelkezik | 22 |
| 28500 Ft-ig | 20 |
| 50000,- Ft-ig | 38 |
| 80000,- Ft-ig | 29 |
| 120000,- Ft-ig | 8 |
| 150000,- Ft-ig | 0 |

**Kiköltözések oka 2014-ben.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ok** | **(fő)** |
| Intézményi jogviszonyát megszüntették a térítési díj nem fizetése miatt. | 10 |
| Önként távozott | 29 |
| Gondozása lezárult, mert az ügyfél lakhatási támogatásban részesült | 10 |
| Jogviszonyát megszüntették lakótárs bántalmazása miatt | 2 |
| Egyéb | 52 |

**Éves áttekintés**

* 2014. évben vállalásunk volt, hogy az akkor még újnak számító szociális munkás kollégák, szakmailag megerősödjenek, megbízhatóan és önállóan tudják ellátni a szállásnyújtó feladatokat. Ez a vállalás a tavalyi évben sikerült, a kollégák önállóan dolgoznak, team kontrollal, ami egyben szakmai célunk is volt.
* A kétfős szállásnyújtó „csoport,” egy-egy lépcsőházban lakókért felel, ez a gyakorlat bevált, és a jövőt tekintve is maradunk ennél.

**A szállásnyújtó kollégák munkájával kapcsolatban** konkrét változás nem történt a tavalyi évben, az eljárási rendnek megfelelően igyekeznek az alábbi feladatokat ellátni:

* A szálló lakóit különböző és változatos információkkal, tanácsokkal látják el. Segélyeket, kérelmeket, hivatalos iratokat segítenek megírni az ügyfeleknek.
* Intézik a be és kiköltözéseket, ennek szerteágazó adminisztrációjával együtt. (Kulcsidőpont kérés, tájékoztatás, menedék felület kitöltése, megállapodások, térítési díj nyilvántartás, pénzügyi kartonok kitöltése, szükség esetén a kauciós igazolások elkészítése)
* Hónap végén elkészítik a havi férőhelyjelentést, frissítik a távozottak listáját, és elhelyezik a recepción a távollévők nyilvántartását, szükség esetén megírják az OEP jelentést és egyeztetik a KENYSZI nyilvántartást.
* Nyomon követik a térítési díj befizetéseket, elmaradás esetén elkészítik és átvetetik a lakókkal a felszólításokat.
* A laktatott ügyfelek esetén, minden hónapban ellenőrzik, a kulcs szociális munkás által előírt kötelezettségek teljesítését, kiemelten odafigyelnek a vállalt előtakarékosság teljesítésére.
* Részt vesznek heti rendszerességgel a teameken, valamint a reggeli ún. ötperces megbeszéléseken.
* Négyhavonta, team megbeszélés után, elkészítik az intézményi jogviszony megkötéséhez szükséges adminisztrációt.
* Az egy éves lejáró jogviszonyok esetében, előkészítik az ügyfelet a kulcsmegbeszélésre, elvégzik a további adminisztrációt, továbbá egy év, nyolc hónapos lakóinknak időpontot szerveznek az intézményvezetővel.
* Évközben teamünk úgy döntött, hogy a jövedelemnyilatkozatok kitöltését, visszaadjuk az ügyelői csoportnak, így a szociális munkások feladata, a jövedelmi viszonyokban történt változásokra reagálás volt.
* Az adott évben, létszámgondjaink ellenére is, részt vettek a kollégák, a különböző referensi megbeszéléseken, és továbbképzésen is.
* Természetesen minden nap elolvassák az eseménynaplót, az aktuális történések, információk miatt, kihelyezik az aktuális álláslistát. Esetenként elvégzik az adatszolgáltatást, statisztikák készítését.
* Amennyiben írásbeli figyelmeztetőt kapnak lakóink, abban az esetben, minden lakót, lehívunk, és az intézményvezetővel közösen, az érintett lakóval tisztázzuk a problémát.
* Amennyiben a szükség úgy hozza, a piaci feladatok ellátásába is besegítenek.
* Kapcsolatot tartanak az esetfelelős munkatársakkal, akár szállón belül, akár másik intézményben, a lakók érdekében.
* Sok gondot jelentett az elmúlt évben, hogy a hozzánk érkezett lakók, hiába a különböző kedvezmények, ezek lejárta után, kiderült, hogy a szálló térítési díját nem tudják fizetni. Ezzel összefüggésben tapasztaltuk azt is, hogy a bevallott jövedelmek, a valóságban nem annyi volt, mint a kérelem és felvételi adatlapon, vagy nem is volt…

**Technikai részletek**

* A szállón közös team-et tartunk, minden olyan esetben, mely a szálló egészét érinti, valamint abban az esetben is, ha lakóink mindkét csoportban érintettek, ilyenkor közös team-en beszéljük meg a feladatokat, eldöntendő kérdéseket.
* Telefonálni a szállón munkaügyben lehet, munkaidőben.
* Szintgyűlést, elsősorban szint konfliktusok esetén tartunk.
* Többféle speciális nyilvántartást vezetünk, mint pld. mosási, takarítási nyilvántartás. Minden hónapban manuálisan is vezetjük a hozzánk érkezetteket és távozottakat.
* A szállón ötletláda van kihelyezve, de tapasztalataink szerint a lakók nem nagyon veszik igénybe.

**Adományok:**

* Az év folyamán többször kaptunk magánszemélyektől vegyes ruhaadományt.
* Az Agapé Bibliakör szervezésében a tavalyi év első felében, szinte napi rendszerességgel kaptak ügyfeleink kenyér- és pékáru adományt a környékbeli üzletekből, pékségekből, sajnos ez a lehetőség az év második felére megszűnt…
* Év végén magán cégtől komoly értékű és mennyiségű vegyes (élelmiszer, tisztálkodási eszközök, takaró stb.) adományt kaptunk.

**Pályázat**

2014-ben is pályáztunk csoportfoglalkozásra: Életvezetési tanácsadás elméletben és gyakorlatban (hogyan csináld… csoport) sajnos nem nyertünk.

**Rendezvények, foglalkozások**

* 2014. december 19.-én Karácsonyi ünnepséget szerveztünk. Azért tartom fontosnak megemlíteni az ünnepséget, mert az eddigi évek legjobb Karácsonyi ünnepségén vagyunk túl. A magáncégtől kapott, komoly adomány segítségével, az ünnephez méltó ajándékokat tudtunk adni lakóinknak, amibe még egy kis játékosságot is tudtunk csempészni, mert az ajándékok e részét, lakóink húzás alapján kapták meg. A vegyes, 414 db „dolog” előkészítése, számozása, csoportosítása, szétosztása, bonyolítása nem kis feladatot rótt ránk, de mindenképpen megérte, mert lakóinknak nagy örömet tudtunk szerezni vele. Tavaly a rendezvény fényét tovább növelte az is, hogy Waldorf iskola növendékei rögtönzött műsorral kedveskedtek a lakóknak.

**Összegzés:**

* Fenti, nem teljes felsorolásból is látható, hogy két szállásnyújtó munkatársaink meglehetősen koncentrált, szerteágazó tevékenységeket végeznek, erősen megnövekedett adminisztrációval, annak érdekében, hogy a szálló gördülékenyen tudjon működni. Nehezen, de megoldódott a szakképzett pénzügyes munkatárs felvétele, melyre már nagy szüksége volt az intézménynek, valamint, ezzel lehetőség nyílt arra is, hogy szükségszerű átszervezést is meg tudjunk oldani a szállón. A gondnoki feladatok ellátásának hiányosságai miatt, megosztottuk a gondnoki feladatokat a piaci és az átmeneti szállón. Azonban mivel az ecostat program egyelőre nem váltotta ki a régi nyilvántartás vezetését, ezáltal duplázódtak a pénzügyi feladatok, így ezt a feladatot is megosztva szükséges még végezni, de remélhetőleg ez a jövőben változni fog.

**Munkaterv**

* 2014. évben sem sikerült megoldani intézményünkben a szociális asszisztens pótlását, ezért ez a feladat a következő év kihívása lesz. Annál is inkább, mert a recepción szeretnénk visszaállítani a 24 órás szolgálatot, és ennek megvalósításához, több munkatársat is szükséges felvenni.
* A másik megoldandó feladat a következő évre a gondnoki feladatok ellátásra, megfelelő munkatársat találni.

Akkad Márta Intézményvezető

Budapest, 2015-01-28.