****

**BMSZKI**

**Átmeneti szállás**

**1134 Budapest Dózsa György út 152.**

**2017. évi Szakmai beszámoló**

**Készítette: Beczéné Bálint Mónika, Juhász Arnold**

**Intézményünk bemutatása:**

A Dózsa Átmeneti szállás a BMSZKI Központi épületében, a XIII. kerületi Dózsa György úton található. Az egykori Népszálló, könnyen megközelíthető a 75-ös, 79-es trolival, valamint a 3-as metróval. A BMSZKI legnagyobb szállója, ahol 326 hajléktalan embert - 172 nőt és 154 férfit - tudunk elhelyezni, 15 kétágyas és 296 egyágyas szobában.

Az ügyfelek elhelyezése 3 szinten történik. Az első emeleten idősebb hölgyeket, a második emeleten férfiakat és párokat, a harmadik emeleten nőket és férfiakat tudunk fogadni.

A szállásra a Felvételt Előkészítő Team-en (FET) keresztül lehet bekerülni, mely ugyanabban az épületben található, ahol az Átmeneti szállás is. A bekerülés alapvető feltétele, hogy a jelentkező 18. életévét betöltötte, önellátásra képes, magyar állampolgár.

**Szolgáltatásaink:**

* mosási, főzési, tisztálkodási lehetőség;
* értékmegőrzés;
* szociális ügyintézés;
* garzonlakás működtetése családi, rokoni kapcsolatok szinten tartására;
* könyvtár, teleszoba;
* befogadó férőhelyek működtetése, utcán, közterületen élők részére;
* csoportfoglalkozások (művészetterápiás csoport, idős otthoni elhelyezésre felkészítő csoport);

Szállásunk sajnos nem akadálymentesített, ennek ellenére volt már rá példa, hogy mozgásában korlátozott és mozgássérült ügyfeleket is elhelyeztünk. A Dózsa Átmeneti szállás az egyágyas szobák miatt nagyon népszerű a hajléktalan ügyfelek körében, ezért a bekerülésre gyakran több hetet, hónapot is várni kell.

**Célcsoportok:**

A szállás első emeletén – 56 férőhelyen –, olyan idősebb hölgyeket fogadunk, akik már beadták valamilyen szociális otthonba az elhelyezési kérelmüket, de férőhely hiányában várólistára kerültek, illetve akik vállalják az elhelyezés elindítását. Ezen az emeleten az ügyfelekkel végzett segítői munka fő irányvonala, az ügyfelek fizikai, egészségügyi és mentális állapotának szinten tartása, aktivitásuk megőrzése, ha lehet javítása, jövedelemhez juttatás, valamint felkészítés a szociális otthoni elhelyezésre. Továbbá azokat a mozgásszervi, krónikus stb. betegségben szenvedő hölgyeket is itt szállásoljuk el, akik nem tudnak a 3. emeleti női szakaszokra felmenni.

A szállás második emeletének középső részén pároknak biztosítunk elhelyezést. Jó néhány évvel ezelőtt alakítottuk ki ezt a részt, reagálva ezzel arra a problémára, hogy kevés olyan szállás volt a fővárosban, ahol párokat tudtak volna fogadni. Ezen a részen, két különálló vizesblokk volt kialakítva, ami biztosítani tudta a hölgyek és a férfiak zavartalan és elkülönített tisztálkodását. Érdekesség, hogy itt csupán három kétágyas szoba található. A többi párt, két, egymás melletti egyágyas szobában tudjuk elhelyezni. Eleinte az volt a cél, hogy legalább így próbáljuk meg biztosítani a közelséget. Mára az ügyfelek többségében úgy használják ezeket a szobákat, hogy az egyikben közösen laknak, míg a másik szoba leginkább a holmik tárolására szolgál. Ide első sorban a FET-en keresztül lehet bekerülni. Folyamatosan tartunk fenn szobákat, kifejezetten utcán, közterületen élő pároknak, a *Befogadó szálláshely* programunk részeként. Azok az ügyfelek, akik a gyorsabb bekerülés érdekében vállalták, hogy külön, a férfi és a női részre vegyék fel őket, a szociális munkásukon keresztül kérhetik a páros szintre való átköltözést. Ez a lehetőség azok előtt is nyitva áll, akik korábban nem ismerték egymást és itt a szálláson alakult ki közöttük kapcsolat.

A második emelet további két szakaszán férfiakat, a harmadik emelet két szakaszán hölgyeket, egy szakaszon pedig férfiakat tudunk fogadni. Emellett ezeken a szakaszokon is biztosítunk befogadó férőhelyeket, utcán, közterületen élők számára.

Összességében feltétel még, hogy legyen jövedelem, ami részben azért is fontos, mert a Dózsa Átmeneti szálláson a legmagasabb a térítési díj – 11.400 Ft. Szeretnénk elkerülni, hogy az amúgy is nehéz helyzetben lévő ügyfelek, főleg, akik nem, vagy nagyon alacsony jövedelemmel rendelkeznek, térítési díjtartozást halmozzanak fel.

Külön szolgáltatásként működik a büntetés-végrehajtási intézményekből frissen szabadult ügyfelek felvétele a szállásra. Évente 5-10 ügyfél kerül így be hozzánk.

**Ez történt 2017-ben:**

**Létszámunk alakulása:**

A 2017-es év, létszámunkat tekintve hasonlóan alakult a 2016-os évhez. Ebben az évben is jött új kolléga és távozott is. Az év elején szállásnyújtó szociális munkás munkakörbe felvettünk egy új kollégát. Ezzel tulajdonképpen befejeződött a szállásnyújtó nappali team kialakítása.

Szeptemberben a Recepción dolgozó, a Kft. alkalmazásában álló kolléga, jelezte távozási szándékát. Így sajnos a Recepción egy állandó kolléga maradt, aki mellé hol éjszakás kollégát, hol nappalos kollégát kellett delegálnunk. Ez a probléma mind a mai napig fennáll. Már két alkalommal meghirdetésre került az álláshely, de eddig nem találtunk alkalmas kollégát a pótlásra.

Időközben sikerült találnunk nappali beosztásra, felsőfokú végzettséggel rendelkező kollégát, akit az első emeleten állítottunk munkába, azon az emeleten, ahol hosszú ideig egy kolléga dolgozott, több mint 50 ügyféllel.

Novemberben az egyik éjszakás kollégánk jelezte, hogy szeretne a Kőbányai úti telephelyünkre átkerülni. A kollégától is és a Kőbányai úti telephely vezetőjétől is türelmet kértünk. Szerettük volna megoldani a pótlását mielőtt elengedjük a kollégát, mert egy éjszakás kiesése, komoly problémát okozott volna a beosztás elkészítésben. A probléma december közepére annak köszönhetően oldódott meg, hogy a korábban nappalos munkarendbe felvett új kolléga jelezte, szívesebben dolgozna éjszakásként. Az éjszakás kollégát így sikerült pótolnunk, de ezzel a nappalos stábban keletkezett hiány. 2017 december elején visszatért szülési szabadságról egy kolléga, akivel részben tudtuk pótolni a fent említett hiányt. A kolléga 6 órában tudott a visszajönni, így leginkább adminisztratív jellegű feladatokat adtunk neki. Az első emeleten dolgozó kollégánknak így is nagy segítséget jelentett.

2017-ben is 176 óra megbízásos kerettel rendelkeztünk. Kollégáink elkötelezettségének köszönhetően nagyon kevés alkalommal szorultunk rá megbízásos munkatársak segítségére. Külön kiemelném, hogy az egyik legkritikusabb időszakban, a nyári hónapokban egyáltalán nem kellett más telephelyen dolgozó kollégák segítségét kérnünk a zökkenőmentes működéshez.

A jelenlegi állomány:

- 1 fő ellátási egységvezető,

- 1 fő ellátási egységvezető-helyettes,

- 19 fő szociális munkatárs (ebből 1 fő 6 órás, 1 fő szülési szabadságon),

- 1 fő adminisztrátor,

- 6 fő szociális segítő – ebből 2 fő 6 órás (egy fő jelenleg még a Kft. alkalmazottja),

- 1 fő gondnok,

Szociális munkásaink felsőfokú végzettséggel rendelkeznek. A 6 segítőnk közül 2 fő felsőfokú tanulmányait befejezte, már csak nyelvvizsgát kell tenniük.

**Közösségi keret, reprezentációs keret, közösségi programok, team-építés:**

Ahogy 2016-ban új elemként megjelent a közösségi keret, 2017-ben bevezetésre került az ún. reprezentációs keret. Lényege, hogy anyagilag is támogassa az intézmények team-építését, a kollégák részére szervezett közösségi programokat.

A közösségi keretünkből továbbra is támogattuk a már jól bejáratott kézműves foglakozásunk anyagköltségeit. Továbbá a nyár elején játékos vetélkedővel egybekötött, táncos rendezvényt szerveztek a kollégák a lakók részére. Az ügyfelek nagyon pozitív visszajelzéseket adtak, ezért jövőre is tervezünk hasonló rendezvényeket.

Hagyományos karácsonyi ünnepségünk költségeit is kiegészítettük a keret terhére, így kicsit több ajándékot tudtunk az ügyfelek csomagjaiba tenni és kicsit változatosabb vendégtállal tudtuk ügyfeleinket fogadni. A Karácsonyi ünnepségnek, ahogy az lenni szokott szintén nagy sikere volt. A Waldorf iskola tanulóinak – akik gyakorlatilag állandó résztvevői a műsornak – színvonalas műsorát, a kollégák által összeállított és előadott éneklős-zenés előadás követte. Mondanom sem kell, óriási sikere volt. Nagyon jó volt látni, hogy a Dózsa Átmeneti szállás team-je egy emberként, közösen vette ki a részét mindkét rendezvény szervezésében, lebonyolításában.

A reprezentációs keretből az év első felében a szállásnyújtó kollégákkal jó hangulatú bográcsozáson vettünk részt, míg decemberben, közösen hidegtálak kíséretében búcsúztunk az évtől, az utolsó team-en.

**Beruházások, felújítások:**

2017-ben tovább folytatódott a korábbi években megkezdett ablakcsere program. A második emeleti lakószobák és irodák ablakainak, korszerű, jól szigetelő műanyag ablakokra történő cseréje zajlott le az évben. Néhány harmadik emeleti iroda és szoba ablakát is sikerült kicserélni. Véleményem szerint ez a program nagy mértékben tudja javítani a szállón lakók komfortérzetét, valamint a lakószobák minőségét. A szállás ablakai öregek, sok helyen vagy a belső, vagy a külső ablaktábla hiányzik, amik megvannak se záródnak jól, ami miatt a téli hónapokban a szobákban jó pár fokkal hidegebb volt. Mivel az épület fűtési rendszeres is elavult, ezért a korábbi években mindig remegő gyomorral vártuk a telet, készülve arra, hogy szinte naponta kell valamilyen karbantartást kérnünk vagy a régi ablakok, vagy a fűtési rendszer elégtelen működése miatt. A tapasztalat azt mutatja, hogy azokon az emeleteken, ahol megtörtént az ablakok cseréje, kevesebb alkalommal érkezett panasz a fűtésre, ami véleményem szerint annak is köszönhető, hogy az új ablakoknak köszönhetően a hideg nem tudott bejutni a szobába, nem tette hidegebbé a lakótereket. Összeségében ez egy nagyon jó program és bízom benne, hogy 2018-ban a harmadik emeleti lakószobák és a földszinti aula és irodák is sorra fognak kerülni.

Volt arról szó, hogy részleges kazáncserét hajtanak végre az Átmeneti szállás épületében is, de ez nem történt meg. Információim szerint 2018 tavaszára-nyár elejére lesz halasztva. Talán ennek az egyik oka, hogy későn kapta meg a szükséges engedélyeket az intézmény és a cseréhez napokra le kellett volna állítani a fűtést.

Szintén 2017-ben kezdődött el a harmadik emeleti férfi részen a nagy vizesblokk felújítása. Örömmel fogadtuk, mert már több ellenőrzés kapcsán is kifogásolták a hatóságok részéről az ott uralkodó állapotokat. A felújítási munkálatok, egy szakasszal arrébb, a női részen található vizesblokkokkal folytatódtak.

Ennél a pontnál említeném meg, hogy év végére, az Anyaggazdálkodási Csoport felé leadott eseti tárgyi igényeink (számítógép, nyomtató egy-egy bútor), minden esetben megérkeztek. Ennek köszönhetően mára már minden irodánk rendelkezik nyomtatóval, ami jelentősen megkönnyíti kollégáim napi munkavégzését.

**Rovarirtás:**

2017-ben 8 alkalommal végeztek a szálláson kártevőirtást. Csótányirtást 2 alkalommal a Bábolna Bio Kft. és 2 alkalommal a Dévai Környezethigiéniai Bt. Ágyi poloska irtást 3 alkalommal végzett szintén a Dévai Bt. A tavalyi évben komoly probléma volt az egerek elszaporodása az intézményben. Többször jeleztük a problémát nemcsak az átmeneti szállás, hanem a többi helyben található ellátási egység és csoportok is. Végül augusztus közepén az S.O.S. Rovarirtó Kft. több száz csapdát helyezett ki. Ennek köszönhetően szépen lassan kezdett fogyatkozni a rágcsálók száma.

Meglátásunk szerint valamelyest tovább javult a szálló élősködő fertőzöttségének helyzete. Ehhez nemcsak az irtások, hanem a napi takarítás és a lakószobák fokozott ellenőrzése is hozzájárult. Itt ismét köszönetet kell mondanom a kollégáimnak, akik a tavalyi évben is igyekeztek mindent megtenni, hogy javuljon a helyzet.

**Ellenőrzések:**

Természetesen nem maradtunk ellenőrzések nélkül 2017-ben sem. Az ÁNTSZ három alkalommal, a Fenntartó két alkalommal, a Katasztrófavédelem egy alkalommal tartott ellenőrzést az intézményben. Az ÁNTSZ három ellenőrzéséből egy alkalommal panaszbejelentésre jöttek ki az egerek elszaporodása miatt. Mivel időközben már megtörtént a probléma orvoslása és az erről készült teljesítési igazolást is be tudtuk mutatni, különösebb visszhangja nem lett a dolognak. A másik két ellenőrzésből az egyik a fejtetvesség kezelését célozta, a másik a szokásos éves átfogó ellenőrzés volt. Mindkét alkalommal mindent rendben találtak.

A Fenntartói ellenőrzések közül az első, egy még 2016-os panaszbejelentés utóellenőrzése volt. Ez alkalommal is rendben találtak mindent, a korábban hiányzó tárgyi eszközök pótlása és a kért felújítás megtörtént. A második ellenőrzés az éves ellenőrzés volt. Ez alkalommal sem találtak hiányosságot.

A Katasztrófavédelem ellenőrzése is rendben lezajlott.

**Szakmai munkánkról:**

2017-ben a Dózsa Átmeneti szállás szakmai munkájában gyökeres változások mentek végbe. Ezek a változások egész évben meghatározták a szálló szakmai munkáját, működését. Hosszú és keserves folyamat volt, nem volt mentes vitáktól, személyeskedésektől sem.

Röviden összefoglalva:

A tavasz folyamán az egyik vezetői értekezleten elhangzott, hogy az ellátási egységek kezdjék el kidolgozni, milyen rendszerben működnének tovább, úgy, hogy a „kulcsrendszer” hasznos és bevált elemeit integrálják az általuk működtetni kívánt új rendszerbe. Ehhez a későbbiekben a szakmai igazgatóhelyettes úr kiküldött egy levelet, mely tartalmazta azokat a főbb pontokat, amiket mindenképp integrálni kell a kulcsrendszerből.

Így készült el az első tervezetünk, és ellátási egységvezetőként én itt hibáztam először. Nem vontam be a tervezet elkészítésébe a két „kulcs” szakmai vezetőt. Helyettesemmel egy olyan rendszert képzeltünk el – kicsit visszakanyarodva a kulcsrendszer előtti évekhez –, ahol minden kolléga azonos esetszámmal dolgozik, egy ügyfélnek egy szociális munkása van és ez a kolléga kíséri végig az esetet a beköltözéstől a kiköltözésig. A célunk az volt, hogy a kulcsrendszer által generált „rossz szokások” „kivágásával”, valamint a szintén a rendszer által addigra kiforrott, vitathatatlanul jó rutinok megőrzésével, visszatérjünk a kulcsrendszer előtti működéshez. A feladat egyáltalán nem volt könnyű, hiszen időközben mind a szállásnyújtó, mind az esetkezelő oldalon a kollégák többsége új volt, értem ez alatt azt, hogy a kulcsrendszerbe csöppent bele. Ez tovább nehezítette a feladatot, hiszen voltak olyan munkafeladatok, amiket egyik vagy másik oldal szereplői itteni pályafutásuk során még nem végeztek.

A helyettesemmel közösen készített tervezetek egyik legvitatottabb pontja, a vezetői struktúrában javasolt változtatásaink voltak. Még a 2017-es év elején a szállás egyik „kulcs” szakmai vezetője jelezte, hogy beadta pályázatát más munkakör ellátására. A másik „kulcs” szakmai vezető – a Dózsa Átmeneti szállásról 3 kolléga vezetője – nem a szállás szakmai létszámában, hanem egy másik ellátási egység létszámában volt. Az év közepén már lehetett tudni, hogy a pályázó szakmai vezető kolléga sikeresen pályázott. Mindezek tükrében úgy gondoltuk, hogy szeretnénk ketten vezetni a Dózsa Átmeneti szállást, az intézmény szakmai vezetőjével, elkerülve az újabb megosztottságot, amit egy harmadik vezető, álláspontunk szerint óhatatlanul előidézett volna. Ez volt tehát az a pont, amiben nem értettünk egyet sem a szakmai igazgatóhelyettes úrral, sem a „kulcs” szakmai vezetőkkel. Hosszas egyeztetések, eredménytelenül zárult szakmai vezetői pályázat után egy újabb javaslattal éltünk. Harmadik vezető helyett, csoportvezetőt szerettünk volna kinevezni, első körben a Dózsa szakmai teamjének stábjából. Igyekeztünk összegyűjteni, hogy mi lenne szerintünk egy csoportvezető feladata. Mivel jelöltünk is volt a munkakörre – akinek személyében teljes egyetértés volt az összes szereplő között – az esetkezelő szociális munkások közül, úgy gondoltuk, hogy a legfontosabb feladata a kulcsrendszer megőrzendő rutinjainak a betanítása lenne a szállásnyújtó szociális munkásoknak. Továbbá ez egyfajta szakmai segítő és egyben ellenőrző hatáskör lenne, a szálló – akkor még – intézményi szakmai vezetője iránymutatásával.

Természetesen további egyeztetések történtek, de ekkor már az intézmény Igazgatója is bekapcsolódott a folyamatokba, majd személyesen ő kérte fel jelöltünket. A közös jelöltünk segítségként még egy kollégát kért a csoportvezetői feladatok ellátására. A feltételeket elfogadtuk és végre 4-en, közösen hozzá tudtunk látni az új rendszer kidolgozásához. Ekkor már 2017 szeptemberében járunk.

Ahogy már fentebb említettem az alapvető elképzelésünk az volt, hogy minden kolléga közel egyenlő számú esettel dolgozzon. Fontos lépés volt, hogy strukturáljuk az olyan esetkezelői és a szállásnyújtói feladatok betanítását a kollégák között, melyeket korábban nem kellett végezniük. Ezek az alábbiak voltak: a szállásnyújtó szociális munkások esetében az első interjú elkészítése, a segítő beszélgetések, az esetkezelők esetében pedig a beköltöztetéssel együtt járó munkafolyamatok, valamint több kisebb, de lényeges teendő (látogatási engedély, leltár stb.).

Így jutottunk el 2017 októberének végéig, amikor is a csoportvezetők bejelentették, hogy nem kívánják tovább ellátni csoportvezetői feladatukat. Az okokat nem szeretném jelen beszámolóban tárgyalni. Kérésüket elfogadtuk. Jelezném azonban, hogy a két kollégával azóta is jó a munkakapcsolatunk, oszlopos tagjai teamünknek.

Azonnal kellett reagálnunk a kialakult helyzetre. Éreztük, hogy nagyon nagyok az elvárások az irányunkban. Véleményem szerint azonban egy ilyen jellegű átalakuláshoz több időre van szükség, ráadásul nem is állt minden szakmai anyag a rendelkezésünkre. Ennek ellenére elindítottuk a folyamatot. Megtörtént – kétszer is – az esetek átadása, valamint a kollégák betanulása.

Bátran kijelenthetem, hogy a kollégák, minden ellenérzésük és szkepticizmusuk ellenére, rugalmasan és segítőkészen álltak a helyzethez. Úgy éreztem, hogy ha másért nem is, de az ügyfelekért és a szakmai munka folytonosságáért készek csapatban dolgozni. Időben itt már november-december környékén jártunk.

Összeségében azt mondhatom, hogy ha nehezen is, de év végére összeállt a Dózsa Átmeneti szállás új rendszere. Természetesen van még min dolgoznunk, de az újévet már igyekszünk úgy indítani, hogy konkrét elképzeléseink legyenek a szakmai teamek, esetmegbeszélők struktúrájáról. Szeretnénk megtartani a kulcsrendszerben kialakított személyes beszélgetéseket is minden kollégával.

Alapvetően a fent részletezett tények nyomták rá a bélyegüket a 2017-es évi munkánkra. Ugyanakkor év végére mind a korábbi szállásnyújtó, mind az esetkezelő kollégák bele tudtak kóstolni azokba a munkafolyamatokba, amikkel korábban nem volt dolguk.

**Néhány adat az ügyfelekről:**

Intézményünkben 478 fő fordult meg 2017-ben. A korábbi években az intézményben megforduló ügyfelek száma kicsit magasabb volt. Hasonló tendencia figyelhető meg a ki-be költözések arányánál is. Véleményünk szerint a különbséget a tavalyi évben akadozó karbantartási munkálatok okozták.

|  |  |
| --- | --- |
| **Életkor** |  **Fő** |
| 18-39 | 57 |
| 40-59 | 241 |
| 60-64 | 96 |
| 65-69 | 50 |
| 70-74 | 25 |
| 75-79 | 7 |
| 80-89 | 2 |
| 90- | 0 |

 **összesen: 478**

A nemenkénti megoszlás tükrözi a rendelkezésre álló nemenkénti férőhelyek arányát.

|  |  |
| --- | --- |
| **Nemek** |  **Fő** |
| Férfi | 235 |
| Nő | 243 |
| **összesen:** | **478** |
|  |  |

A ki- és beköltözések alakulása az elmúlt évben. Ahogy fentebb megjegyeztük, a szobák karbantartásának akadozása az egyik oka a tavalyi évekhez képest alacsonyabb forgalomnak.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fő** | **Beköltözöttek** | **Kiköltözöttek** |
| Január  | 20 | 14 |
| Február | 7 | 7 |
| Március | 11 | 21 |
| Április | 2 | 26 |
| Május | 17 | 16 |
| Június | 16 | 19 |
| Július | 34 | 17 |
| Augusztus | 21 | 27 |
| Szeptember | 26 | 12 |
| Október | 14 | 24 |
| November | 9 | 10 |
| December | 18 | 9 |
| **összesen:** | **195** | **202** |

A táblázatból és a grafikonból is megfigyelhető egyfajta hektikusság, ami világosan megmutatja, mely hónapokban „álltak” a szobáink és mely hónapokban készültek el és kerültek a FET-re.

A következő grafikon és táblázat a kiköltözés helyeit részletezi. Még mindig igen magas az ismeretlen helyre távozó ügyfelek száma, amit jórészt a bejelentés nélkül távozó, 8 napon túli távollétet előre nem jelző, valamint a Házirendet megsértő ügyfelek tesznek ki. Ugyanakkor bizakodásra ad okot a családhoz visszaköltözők, valamint a munkásszállásra és albérletbe költözők egyre nagyobb aránya.

|  |  |
| --- | --- |
| **hová** | **hányan (fő)** |
| ismeretlen | 64 |
| fapad | 43 |
| család | 21 |
| átmeneti | 14 |
| egyéb | 13 |
| munkásszálló | 12 |
| albérlet | 11 |
| kórház | 10 |
| elhunyt | 8 |
| szoc. otthon | 4 |
| utca | 1 |
| börtön | 1 |
| **összesen:** | **202** |

A tavalyi évben is részt vett a Dózsa Átmeneti szállás a FET munkájában. A csoport vezetője járt is nálunk és beszámolt a csoport munkájáról, a változásokról.

A BMSZKI többi telephelyével is jó munkakapcsolatot ápolunk. Az ügyfeleink kapcsán leginkább a Bánya utcai valamint a Dózsa Éjjeli menedékhellyel működünk együtt. Az Utcai Szolgálat kollégáira is több esetben számíthattunk, ugyanúgy, mint az Orvosi Krízis Szolgálatra.

A kórházak közül sikerült nagyon jó munkakapcsolatot kialakítani az Uzsoki utcai Kórházzal.

Zárásként említeném a minősítést. Teljesítményem tavaly óta romlott. Legalábbis a minősítés alapján. A kollégáimtól kapott értékelések nem ütötték meg a vezetői átlagot, én ennek ellenére elégedett vagyok. A kollégák értékelését – ha figyelembe veszem a tavalyi év eseményeit –, korrektnek tartom. Tudom, hogy van hová fejlődni és helyettesemmel együtt dolgozni is fogunk rajta.

Az alábbiakban olvasható a szállás korábbi „kulcs” szakmai vezetőinek beszámolója:

# 2017. évi (SZEPTEMBERIG) szakmai beszámoló

# a Dózsa átmeneti szálló egyik esetkezelő teamjének szakmai munkájáról

# verasztó Edina szakmai vezető

Szakmai beszámolómban a Dózsa Átmeneti Szálló egyik személyes szociális munkás teamjének éves szakmai beszámolója és saját szakmai vezetői munkám éves beszámolója olvasható 2017 szeptemberéig. A tört éves beszámoló oka, hogy az esetkezelés átalakult a BMSZKI-ban, illetve magam is más munkakört töltök be szeptember óta.

Ha a 2017-es évet jellemezni kellene, akkor inkább egy felbolydult méhkas képét tudnám leírni. Egy olyan méhkas képét, ahol az anyaméh nem tudja pontosan, mit szeretne és ahol a katonák nem tudják, merre kell repülni, a méz gyártást pedig el is felejtették az útkeresés közben. Ez az év a bizonytalanság és az átalakulás éve volt mind a BMSZKI, mind a Dózsa Átmeneti Szálló, mind az esetkezelő rendszer életében. A túl gyorsan és bizonytalanul érkező változás nem tett jót a stábnak és ennek az esetkezelő teamnek sem. A Dózsa Átmeneti Szálló vezetésében történt változások és az esetkezelői rendszer átalakulása egyidőben zajlott, aminek következtében a team tagokban felerősödő bizonytalanság frusztrációhoz és konfliktusokhoz vezetett. A 2016-os igazgató váltás, az új igazgató szakmai programja és az az által kijelölt útra való ráállás nem volt zökkenőmentes és talán sikeres sem 2017 szeptemberéig a Dózsa Átmeneti Szálló életében. Az általam vezetett szakmai stáb nehezen élte meg a bizonytalanságot. A változás szelét mindenki érezte, de nehezen tudta eldönteni, szeretne - e vitorlázni a szélben, vagy elengedné a hajót és csak a kikötőből nézné, amint az megtalálja az útját, vagy éppen beleveszik a viharba.

A sok bizonytalanság egyik oka volt, hogy hónapokon át nem lehetett tudni, hogyan fog megváltozni a szálló vezetése. Az addigi 4 fős (1 ellátási egységvezető, 1 szakmai vezető, és 2 esetkezelésért felelős szakmai vezető) vezetésből hány fős vezetés lesz és kinek mi lesz a dolga pontosan. Hosszú lobbi tevékenység eredményeként születhetett meg végül, hogy a Dózsa Átmeneti Szállást 2 vezető (ellátási egységvezető és annak helyettese) és 2 csoportvezető fogja irányítani szeptembertől. A csoportvezetők kiválasztása sem volt zökkenőmentes, hiszen az elhúzódó egyeztetések miatt terheltté vált az egész folyamat. Magam részéről azt éreztem, hogy nem csak szakmai konfliktus húzódik a háttérben, hanem személyes okok miatt is szükséges a változtatás. Nyár elejére rajzolódott ki, hogy az addigi esetkezelési rendszer átalakításra kerül, úgy, hogy annak alap értékeit, alap működéseit és benne a kipróbált, bevált elemeket, munkaformákat továbbra is meg kell (kellene) őrizni. Olyan munkaformákra és értékekre gondolok, mint a segítő munka irányaira vonatkozó szakmai vezetői beszélgetés és annak leírása, vagy az 1 éves, 2 éves felülvizsgáló, újra definiáló beszélgetések, vagy az egy ügyfélre fordított átlagosan 50 perc körüli nettó idő + 30 perc körüli előzetes felkészülési és utólagos adminisztrációs idő/hét. De ide sorolhatnám az esetnapló vezetését az eddigi módon és minőségben, a heti rendszerességű esetmegbeszélő csoportokat, vagy a rendszeres egyéni egyeztetéseket a vezető és a segítők között. Az átalakítási tervek szerint a szakmai vezetők az intézményi szakmai munkáért felelős ellátási egységvezető-helyettesekké váltak volna és beépültek volna az intézményekbe.

Több megbeszélés alkalmával az is egyértelművé vált, hogy ezek az értékek nem őrizhetők meg egy olyan struktúrában, amit az ellátási egységvezető és helyettese elképzelt a jövőre nézve. A szakmai nézeteltérés elmélyült, a szerepelők között kialakult egy feloldhatatlannak látszó ellentét. Egyértelmű volt, hogy ebben a helyzetben a 2017-re készített tervek megvalósítása, úgymint kohézió erősítés, vagy a szállásnyújtó vezetőkkel való kapcsolat erősítése, nem hogy nem fog menni, de a napi szintű működtetés kapcsán való információmegosztás is problémássá vált. Ezen feszültségek eredménye természetesen az lett, hogy a szálló stábja is megosztottá vált, a figyelem elterelődött az eredeti célról (ügyfélellátás) és elindult egy erős önérdekérvényesítési folyamat. Mindenki próbálta védeni a maga munkaterületét és módszerét, úgy hogy közben kevés figyelmet fordított arra, mit és hogyan is csinál a másik. Számomra az a kép rajzolódott ki, hogy az addigi munka, amit végeztem, nem hogy nem tekinthető értéknek a vezető társaim szemében, hanem pont ellenkezőleg, annak gyökeres megváltoztatása a cél. A szakmai igazgatóhelyettes iránymutatásait figyelmen kívül hagyva próbáltak egy alapjaiban más, kevésbé átgondolt struktúrát bevezetni. A szakmai megbeszélések egy ponton megszakadtak, értelmetlenné váltak. Én pályáztam egy másik munkakörre a BMSZKI-n belül, és amikor elnyertem az állást, feleslegessé is váltak a velem való szakmai egyeztetések.

Az átalakítás nehézségeiről, sikereiről, eredményeiről Juhász Arnold ellátási egységvezető és Beczéné Bálint Mónika ellátási egységvezető helyettes beszámolójában lehet olvasni. A 2017 szeptemberéig végzett esetkezelői munkáról pár gondolat erejéig ebben a beszámolóban térek ki. Azonban nem kívánok olyan alapos és részletes beszámolót készíteni, mint az elmúlt években. Ennek oka, hogy a rendszer átalakítása tükrében a statisztikai számok kevésbé értelmezhetőtek, nem jelölhetők ki fejlesztési területek, nem definiálhatók az eredmények, nem készültek részletes statisztikai kimutatások.

**Szakmai vezetői beszélgetések**

2017 folyamán  95 előjegyzés szerepelt az előjegyzési naptáramban, ami majdnem a fele annak, ami a 2016-os év első 8 hónapjában volt tapasztalható. Ennek oka, hogy 2017-ben csak 6 hónapon keresztük végeztem ilyen beszélgetéseket. 1-1 hónapot betegállományban és szabadságon voltam. 26 esetben foglaltak új beköltöző részére időpontot, 63 esetben régi (12 vagy 24 hónapnál régebben rendelkezik jogviszonnyal) ügyfél részére, és 6 esetben irányítottak vissza beszélgetésre ügyfelet. Annak, hogy jelentősen kevesebb új beszélgetés volt beírva hozzám, két fő oka lehet. Az egyik, hogy 2017. első felére jellemző volt, hogy hosszú ideig nagyobb számban kiadhatatlanok voltak a szobák, a festés elhúzódása miatt. A másik, hogy a Dózsán rajtam kívül még 4 kolléga végzett összesen havi 8 beszélgetést.

*Új ügyfelek*

A teljes foglalást 3 fő kivételével a Dózsa Szállóról érkezett ügyfelek tették ki. Ezen adatok alapján arra következtetek, hogy a szállók nem használták az irányítási szabályzatban leírtakat, vagy pedig minden szálló részére maximálisan elérhető volt az irányítási rend szerinti elsődleges szakmai vezető, akihez lehetett ügyfelet küldeni.

A 26 új ügyfél részére történt foglalásból 19 beszélgetés valósult meg. Összességében elmondható, hogy 73%-ban jöttek el az ügyfelek a lefoglalt időpontokra. A beszélgetésen megjelent ügyfelek 57 %-a kapott személyes szociális munkást.

*Régi ügyfelek (akik ellátása a BMSZKI átmeneti szállóin régebben kezdődött, mint 12 vagy 24 hónap)*

A régi ügyfelek esetében az összes foglalás a Dózsa Szállóról érkezett, mely megfelel az eljárásrendnek. Összesen 63 alkalommal került sor időpont foglalásra. 53 fő érkezett meg a beszélgetésre, mely a foglalások 84,1 %-át teszik ki. Itt alig van pár százalék eltérés a 2016-os adathoz képest.

2 team tag készített szakmai vezetői beszélgetéseket még rajta kívül 2017-ben. Összesen 23 előjegyzési időpontból 22 megvalósult beszélgetésük volt.

A beszélgetésen megjelent ügyfelek közül 16 esetben (72 %) történt személyes szociális munkás kijelölés.

**Esetfelelősök szakmai csoportja (team)**

Míg a 2016-es évet inkább a nyugodtság és a szakmaiság jellemezte, addig 2017-re inkább a nyüzsgés és a változás volt jellemző. 2017-ben 1 teamtag ment el és 2 új tag érkezett. Ha a változás és a nyüzsgés jelzőket használom, akkor mégsem a teamen belüli mozgásokra gondolok, sokkal inkább a külső változások voltak azok, amik nyomot hagytak a mi munkánkon is. A belső mozgások ellenére viszonylagos stabilitásban tudott működni a csoport: egymást erősítve, szakmai támaszt nyújtva, egységes csapatként tudták befogadni és betanítani az új tagokat. A külső változások közül a legerősebb befolyásoló tényező az új igazgató kinevezése volt, és annak szakmai programja, mely érezhető bizonytalanságot váltott ki a napi munkában is. Az új igazgató szakmai programja tovább fokozta a már egyébként is meglévő dilemmákat, a „kulcs rendszernek” hívott rendszer és a benne lévő esetkezelők feladataival kapcsolatban. Újra vissza kellett volna térni az alapokhoz, ahhoz hogy a rendszert integrálni lehessen, az alapvető értékek megőrzése mellett. Ez azonban nem tudott megvalósulni, ami fokozta a feszültséget és a frusztrációt. Folyamatos figyelmet kellett fordítani arra, hogy a fókusz ne vesszen el, és a figyelem központjában az ügyfélellátás maradjon. Az egymástól való tanulás és a képzések mellett az idén is volt lehetőségünk egyéb szakmai kitekintésekre is, mint a szociális munka világnapja, vagy a balatonföldvári konferencia. Részt vettünk szervezett továbbképzéseken is. Az egymástól való tanulás fontos volt ebben az évben is, hiszen 2 kollégát is be kellett tanítani. A betanítási folyamatban a team tagok egyformán kivették a részüket. Ez a munka lehetőséget adott egy átgondolt, rendszerszerű összefoglalóra egy – egy téma kapcsán. Továbbra is használtuk a már jól működő belső levelező rendszerünket, ahol mindenki feltehette kérdésit és segítséget is kapott. Olykor ez a fórum biztosította a terepet a feszültség levezetéséhez vagy a bizonytalanságok eloszlatásához is. A heti egyszeri team megbeszélések alkalmával részletesen sikerült átbeszélni minden ügyfél esetét, de a team ülések olykor szupervízió felé hajló esetmegbeszélőkké alakultak át. A fókusz a valódi esetekről többször a változás, a rendszerműködtetés felé ment el. A közös gondolkozás nagy segítség volt egy-egy nehezebb esetnél, és nagyon fontos megerősítést adott az esetkezelő kolléga részére, ugyanakkor majdnem ennyire fontos az is, hogy egy biztonságos közeg legyen teremtve, ott, ahol a napi változások kiszámíthatatlanok és ezért tervezhetetlenek is. A team üléseken kívül a szakmai vezetővel történő „négyszemközti” beszélgetések (minden ügyfél helyzetének átbeszélése, esetkezelői mappa átnézése) is hasonló célokat szolgáltak, csak még védettebb körülmények között lehetett gondolkozni egy-egy esetről. Továbbra is részt vettünk a szállásnyújtó és esetkezelő teamek sikeresebb együttműködése érdekében megtartott reggeli közös munkamegbeszéléseken. A szakmai munka dokumentálása terén is további javulás volt elkönyvelhető. A team sokat segített egy – egy kollégának, akinek ezzel voltak még problémái, így a leírások letisztultabbak lettek, és átláthatóbbá váltak. A Dózsa Szállón működő szállásnyújtó csapattal megbicsaklott a kialakult jó együttműködés. Újra egy nehezen áttekinthető működés jellemezte a szállót, szemben a 2016-os évvel, ami inkább az együttműködésre való törekvés jegyében telt.

Amikor már látni lehetett, hogy a szálló vezetése hogyan alakul át, és csoportvezetők veszik át a feladataim egy részét, nagy büszkeséggel töltött el, hogy mindkét csoportvezető az én teamemből került kiválasztásra. Akkor még azt gondoltam, hogy az értékek és a jó gyakorlatok így tudnak majd megmaradni. Ez azonban nem így történt. Erről részletesebben a szállóvezető beszámolójában lehet olvasni.

**2017. évi tervek és azok megvalósulása:**

* *Képzési tervek elkészítése és az engedélyezett képzéseken való részvétel* sikeresen megtörtént.
* *Belső értékelési rendszer kidolgozása, mellyel a kollégák visszajelezhetnek, vezetőjük felé.* Nem volt lehetőség és befogadóképesség erre a kérdésre oda figyelni. Ez a terv nem valósult meg.
* *Ügyfél elégedettségi kérdőív kidolgozása, mely a személyes szociális munkát állítaná fókuszba.* Nem volt lehetőség és befogadóképesség erre a kérdésre odafigyelni. Ez a terv nem valósult meg.
* *Új kollégák betanítása és integrálása a teambe.* 2 új kolléga került felvételre és betanításra. Betanításuk sikeres volt, ma is a Dózsa Átmeneti Szálló teamjének tagja.
* *Szállásnyújtó vezetőkkel és szociális munkásokkal a kapcsolat további erősítése.* Erről részletessebben írtam a beszámolóm elején.
* *Csapatépítés, belső kohézió további erősítése.* Erről részletessebben írtam a beszámolóm elején.

## **Személyes szociális munka a Dózsa Átmeneti Szállón – Sipos Anna teamje**

## **1. Változások**

A 2017-es év több változást is hozott a Dózsa–Mester Átmeneti Szálló vegyes esetkezelő teamjének életében. Erről a teamről csak januártól augusztusig beszélhetünk, szeptembertől megváltozott a Dózsa Átmeneti Szálló működése, így megszűnt az esetkezelő team.

Az év egy megfogyatkozott csapattal indult, mivel Kiss Szilvia 2016 decemberében elhagyta a csapatot. Februárban csatlakozott ezt a helyet betöltendő Balogh Ágnes. Így a team újra teljes volt, ekkor még a korábbi felállásban, azaz öt fő esetkezelő dolgozott benne, Sipos Anna szakmai vezető irányítása alatt. Hárman a Dózsa Szállón, ketten a Külső mester Átmeneti Szállón segítették az ügyfeleket. Itt most csak a három Dózsás kolléganő, Balogh Ágnes, Fegyver Anikó és Kuhárszky Tímea tevékenységére térek ki.

## **2. Esetkezelés számokban**

Fegyver Anikó 31főnek nyújtott személyes szociális munka szolgáltatást. Ebből 16 főt zárt le az év folyamán. Balogh Ágnes 21 fővel dolgozott, ebből 7-et zárt le. Kuhárszky Tímea 32 fővel dolgozott, 12-t zárt le. Anikó ügyfelei zömmel férfiak, míg Ágnes és Tímea inkább férfiakkal dolgozott. Ez egyrészt a szálló ügyfélkörének jellegzetességéből adódik, másrészt személyes preferenciáikat is tükrözi. Fontos, hogy a szociális munkás olyan ügyfelekkel dolgozzon, akivel jól tud együttműködni, így teamvezetőként mindig szem előtt tartottam, hogy kinek milyen ügyfelet jelölök ki.

Az esetkiosztás a Dózsán külön együttműködést követelt, hiszen az ügyfelek túlnyomó többsége nem a szakmai vezetőnél járt interjún, hanem a másik team szakmai vezetőjénél, Verasztó Edinánál, vagy más szakmai vezetőnél. Így nagy jelentősége volt az interjúk leírásának, hiszen azok alapján kellett dönteni, hogy kihez is kerüljön az ügyfél.

## **3. Esetkezelés – tartalmi munka**

A Dózsa szállón az elmúlt években észrevehető volt a pszichiátriai beteg ügyfelek számának növekedése. Ez fokozottan érvényes az esetkezelt ügyfelekre, jelentős a skizofrén, depressziós, személyiségzavaros lakók száma. Az ő esetükben kiemelt jelentősége van az esetkezelésnek. Fontos, hogy ezek a betegek eljussanak az orvoshoz, de gyakran a szociális munkás feladata az, hogy szembesítse az ügyfelet a betegség tényével. Az is gyakori, hogy a rendszeres orvosi kezelést csak szociális munkás koordinálásával képesek igénybe venni. Az ő esetükben a legnagyobb kihívás egy olyan ellátási forma megcélzása, amely hosszú távon megoldást jelenthet az elhelyezésükre.

Az együttműködés másik iránya a jövedelem növelése. Ez jelentheti az elérhető ellátások megszerzését, vagy munkakeresést. A rendszeres jövedelemmel rendelkező ügyfelek esetében jöhet szóba valamilyen önálló lakhatási forma keresése, tervezése. Ez leggyakrabban a Szobabérlők Háza, de a kiléptető lakások is jó alternatívát jelenthetnek.

## **4. Perspektívák**

A Dózsa Átmeneti Szálló átalakítása hosszabb folyamat volt a 2017-es év folyamán. Körülbelül júniusban elkezdődtek a tárgyalások az új rendszerről, ekkor kezdett a team gondolkodni a jövőjén. Szerencsére mindhárom teamtag látta a szerepét az új működésben, így nagyobb zökkenők nélkül sikerült átállni az új rendszerre.

**Terveink 2018-ra:**

**Beruházás, felújítás:**

* A harmadik emelet lakószobáiban és a földszinten található aula valamint irodák ablakainak cseréje.
* A szálló vizesblokkjainak, közösségi helyeinek felújítása, festése. A bútorzat és az elektronikai eszközök cseréje, pótlása.
* A kollégák irodáiban az elhasználódott bútorzat cseréje.
* Az Aula felszerelése asztalokkal, székekkel, hogy a szálláson lakók látogatóit kulturált környezetben tudjuk fogadni.
* A kollégák részére egy ebédlő, társalgó kialakítása.
* A Recepció helyiség felújítása.
* A szállás lakószobáinak komplett zárcseréje, az ún. vezérkulcsos rendszer visszaállítása, mely nagyban megkönnyítené pl. a rovarirtások alkalmával a szobák nyitását-zárást, továbbá tűzvédelem szempontjából is fontos lenne egy „mindent” nyitó kulcs.

**Szakmai munka, teamépítés:**

* Az 1/2000-es ún. Szakmai rendelet módosítását követően 2018-ban a hajléktalanokat ellátó intézménytípusok szakmai létszámának összetételében változások történnek. Ezen változások tükrében szeretnénk újra gondolni a létszámunk alakulását.
* Szakmai munkánk színvonalának további emelése, megőrizve a korábbi rendszerek jó elemeit.
* Nagyobb hangsúlyt kívánunk fektetni az esetmegbeszélő teamekre.
* Világos keretek meghatározása, a már meglévő keretek betartása a szakmai munkánkban, alapul véve a tavaly ősszel közösen (a volt „kulcs” szakmai vezetőkkel és a volt csoportvezetőkkel) megalkotott integrációs tervet.
* A csoportmunka, közösségi programok erősítése és támogatása a szállón.
* Az egységes szakmai szemlélet további erősítése.
* Teamkohézió erősítés szabadidős és szakmai programokkal egyaránt.
* Odafigyelés a kollégák szakmai fejlődésére, szakmai problémáikra.
* Közös irányvonal, közös tervezet kidolgozása a szállás szakmai programjára és a profiltisztítás lehetséges irányvonalaira.