**Szakmai beszámoló** 

**A Gyáli Átmeneti Szállás, Pedagógus és Nővérszálló**

**2017. évi munkájáról**

Intézményünk az átmeneti szálláson 210, a munkásszálláson 116 férőhelyet biztosít.

A hajléktalanok átmeneti szállása, így a Gyáli Átmeneti Szállás is olyan intézmény, amely az ellátórendszerben a szolgáltatások differenciált rendszerének megteremtéséhez járul hozzá. Az intézmény kiléptető szállás, szakmai munkájának fő célkitűzése az intézményben élő ügyfelek munkaerőpiaci integrációja és önálló lakhatásuk előkészítése. A Gyáli Átmeneti Szállás kétágyas szobáival minőségileg magasabb elhelyezést biztosít, és gyermeket nem nevelő párok elhelyezésére is alkalmas. Intézményünk olyan önellátásra képes hajléktalan nők, férfiak és párok átmeneti szállása, akik munkából származó rendszeres jövedelemmel rendelkeznek, beköltözéskor vállalják, hogy jövedelmükből havonta legalább 12 e. Ft-ot takarékoskodnak, és együttműködnek az önálló lakhatás előkészítése érdekében.

**A 2017-ben beköltözött ügyfeleinkről az adatok tükrében**

2017-ben 149 ügyfél költözött be intézményünkbe.

##### Nem szerinti megoszlás: 2017-ben 61 nő és 88 férfi költözött be.

##### Kor szerinti megoszlás:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 18 – 30 év | 31 – 40 év | 41 – 50 év | 51 – 60 év | 61 – 70 év | 70 év felett |
| 17 fő | 29 fő | 38 fő | 39 fő | 22 fő | 4 fő |

##### Családi állapot: legtöbben nőtlen/hajadon, illetve elvált családi állapotúak

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| nőtlen/hajadon | házas/élettársi kapcsolatban él | házas, de különváltan él | elvált | özvegy |
| 59 fő | 24 fő | 9 fő | 43 fő | 1. fő |

1. Iskolai végzettség:

##### A diagramot megfigyelve láthatjuk, hogy magas a csak általános iskolát, illetve a szakmunkásképzőt végzettek aránya. Az alacsony iskolai végzettségű, illetve új szakmát tanulni vágyó ügyfeleink számára keressük a képzési lehetőségeket és támogatjuk őket a választott képzés sikeres elvégzésében annak érdekében, hogy a munkaerőpiacon előnyösebb helyzetbe jussanak.

##### 5. Jövedelmi adatok:

##### A 149 beköltözött ügyfél közül 101 fő rendelkezett munkából származó jövedelemmel, 12 fő pedig nem rendelkezett jövedelemmel a beköltözéskor. 12 fő öregségi nyugdíjban, 16 fő rokkantsági ellátásban részesült. 3 fő özvegyi nyugdíjat kapott.7 fő egyéb forrásból jutott jövedelemhez, 6 fő rendszeres szociális segélyt kapott. Voltak olyanok, akik egyidejűleg kettő forrásból származó jövedelemmel is rendelkeztek.

##### Megnéztük a beköltözött ügyfeleink tekintetében a következő kérdéseket:

##### Élettársi kapcsolatban él – e: 52 fő válaszolt igennel.

##### Hány vérszerinti gyermeke van: 52 főnek nincs gyermeke.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 gyermek | 2 gyermek | 3 gyermek | 4 gyermek | 5 gyermek | 6 gyermek | 7 gyermek | 8 gyermek |
| 29 fő | 34 fő | 17 fő | 7 fő | 5 fő | 2 fő | 2 fő | 1 fő |

##### Kivel tartja a kapcsolatot:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| gyermek | szülő/k | testvér | volt házastárs | nagybátyja, nagynénje | unokatestvér | összesen |
| 40 fő | 10 fő | 15 fő | 2 fő | 4 fő | 2 fő | 73 fő |

##### Természetesen van olyan ügyfél, aki több rokonával is tart kapcsolatot.Majd a kiköltözési adatoknál láthatjuk, hogy ennek köszönhetően többen családjukhoz tudnak a szállóról kiköltözni. Ezért is nagyon fontos a családtagokkal való kapcsolat ápolása és az, hogy a szálló munkatársai ebben támogassák az ügyfeleket.

##### Lakhatási előzmények

##### Arra a kérdésre, hogy lakott – e már szállón, illetve éjjeli menedékhelyen, 104 fő válaszolt igennel.

##### 103 beköltözőről áll rendelkezésre arra vonatkozó adat, hogy mikor lakott utoljára lakásban.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2017 | 2016 | 2015 | 2014 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 |
| 38 fő | 23 fő | 20 fő | 5 fő | 8 fő | 5 fő | 1 fő | 3 fő |

1. Beköltözött ügyfeleink közül 85–en mondták azt, hogy van valamilyen egészségi problémájuk.
2. A 2017-ben kiköltözött ügyfelek távozási helyei: 2017-ben 144 fő költözött ki a szállóról.

|  |  |
| --- | --- |
| **Távozás helye** | **fő** |
| albérlet | 17 |
| család | 15 |
| saját lakás | 1 |
| munkásszállás | 19 |
| szívességi lakáshasználat | 1 |
| kiléptető lakás | 1 |
| átmeneti szállás | 16 |
| áthelyezéssel átmeneti szállás | 3 |
| kórház | 5 |
| egyéb | 11 |
| elhunyt | 5 |
| börtön | 3 |
| utca | 1 |
| ismeretlen | 46 |
| **összesen** | **144** |

**A Gyáli Szálláson folyó szakmai munka**

**Személyi feltételek**

Az egyéni esetkezelést hat személyes szociális munkás biztosítja. Ebből négyen általános munkarendben, napi 8 órás beosztásban dolgoznak, egy-egy munkatárs pedig 4, illetve 6 órában végzik ezt a tevékenységet.

A szállásnyújtást 5 szociális munkás végzi. Feladataik közé tartozik minden átmeneti szállón lakó – beleértve az egyéni esetkezelésben részesülőket is – intézményi jogviszonyával kapcsolatos dokumentáció vezetése, a személyes szociális munkással nem rendelkező ügyfelek számára nyújtott szociális ügyintézés, illetve a szükség szerinti mentális gondozás, továbbá az esetkezelés szükségességével kapcsolatos jelző funkció, valamint ügyeleti feladatok. 2017-ben az 5 szállásnyújtást végző kolléga egyike 8, a többiek 24 órás beosztásban dolgoztak.

A recepción folyó munkát 6 szociális asszisztens látja el. Öten 24, egyikük 6 órás beosztásban. Mivel a recepción végzett munka nagyon szerteágazó, két munkatárs mindig szükséges az ottani feladatok ellátásához. A 6 munkatárs nem tudja ezt lefedni, ezért kell a szállásnyújtó szociális munkásoknak is ügyeleti funkciókat ellátni, akiket megbízásos kollégák egészítenek ki. A szállásnyújtó és recepciós munkatársak fent vázolt létszáma azt teszi lehetővé, hogy napi 8, maximum 12 órában 3 kolléga teljesítsen szolgálatot. Ketten a recepción végzik munkájukat, a harmadik kolléga a szállón. Az este 8 óra és reggel 8 óra közötti időszakban és hétvégén ketten vannak beosztva, ilyenkor ők felelnek az egész házért.

A munkásszálláshoz kapcsolódó sokrétű koordinációs feladatot napi 4 órában Mihókné Vincze Éva látja el, aki munkaideje másik felében esetfelelősként dolgozik. Természetesen minden recepción dolgozó munkatárs végez a munkásszállással kapcsolatos tevékenységet, hiszen – ahogy már írtuk – egy recepció bonyolítja a teljes intézmény forgalmát, beleértve az eseti vendégforgalomhoz kapcsolódó pénzkezelést. Az ő teljes munkaidejük azonban 100%-ban az átmeneti szálláshoz van kapcsolva, vagyis papíron egy munkatárs lát el mindent, napi 4 órában. Ez a munkaóra nagyon kevés, mivel a munkásszállás lakóinak helyzete, egészségi és mentális állapota nagy mértékben romlott a korábbi évekhez viszonyítva, ami egyre gyakrabban teszi szükségessé szociális munkás segítségét. Ez a szükséglet az eddig is fennálló szükségleteken túl jelentkezik, vagyis nem kell ahhoz rossz egészségi vagy mentális állapot, hogy valaki egy átmeneti szállásról munkásszállásra költözve intenzív utógondozói segítséget igényeljen. Mindezekből kiindulva elengedhetetlennek tartjuk, hogy el legyen ismerve a munkásszállás munkaerőigénye elsődlegesen az ügyfelek integrációjának támogatása érdekében.

**A munkatársak összetétele, a 2017. év során bekövetkezett változások**

2017-ben az esetkezelő team összetétele nem változott, ami a szállásnyújtó teamre már nem volt elmondható, a változás azonban szerencsére nem volt olyan nagymértékű, mint 2016-ban. 2016 decemberében az egyik recepciós kollégánk kilépett a BMSZKI-ból, és a helyét csak fél évvel később, júniusban tudtuk betölteni. Hudácsek Teodóra, akit akkor felvettünk, szakmai tapasztalattal, nem szakirányú diplomával, valamint szociális gondozó és ápoló szakképzettséggel rendelkezett. Teodóra nem sokkal próbaideje lejárta után elfogadott egy a recepciós munkánál nagyobb szakmai kihívást jelentő állást és 2018.01.01-én kilépett a BMSZKI-tól. Novemberben fájó veszteség érte a teamet, amikor két motivált, értékes szaktudással rendelkező, oszlopos tagja távozott, mindketten a BMSZKI egy másik egységébe. Juhász Eszter a Kocsis Szállás csapatát erősíti novembertől, Botyánszki Alíz szállásnyújtó szociális munkás pedig a Váltóházét. Alíz távozásával meghiúsult az a terv, hogy mentálhigiénés munkakörrel bízzuk meg. Az akkor belépett két kolléga – Balázs Istvánné és Papp Ildikó – március elején tölti le a próbaidejét. A 2017-es év végén így nézett ki a Gyáli Szálló szakmai teamje, azzal a megjegyzéssel, hogy a szállásnyújtó és a team összetétele már január elején megváltozott. Hudácsek Teodóra pótlása a beszámoló írása idején még folyamatban van.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Esetkezelők** | **Szállásnyújtók** | **Recepciósok** |
| Jendrusz Mária | Balázs Istvánné | Bagi Viktória |
| Mészáros Andrea | Böszörményi Szilvia | Bálint Csaba |
| Mihókné Vincze Éva | Karsai Erzsébet | Dáné Evelin |
| Naszvadi Réka | Magyarné Gyebróczki Erika | Hudácsek Teodóra |
| Soósné Majkut Andrea | Poórné Rozsnyai Zsuzsanna | Papp Ildikó |
| Tolnai Kinga |  | Sinka-Böröczky Katalin |

A változásoknak ezzel még nem volt vége. December elején távozott a teamből és a BMSZKI-ból Tomajiné Szilágyi Ildikó adminisztrátor, akit a beszámoló írásáig még nem tudtunk pótolni (két sikertelenül zárult álláspályázaton vagyunk túl), a munkáját azonban el kell látnunk.

**Képzettség, továbbképzés**

Az esetkezelő team tagjai mindannyian felsőfokú szakirányú végzetséggel rendelkeznek, csakúgy, mint a szállásnyújtók közül hárman. Egyiküknek középfokú szakirányú végzettsége van, az újonnan felvett Balázs Istvánné pedig teológus diplomával rendelkezik, és hamarosan végez, mint mentálhigiénés segítő szakember. Ezzel csatlakozni fog Jendrusz Máriához, aki szintén kiegészítette az alapvégzettségét a mentálhigiénés segítő szakember diplomával. Rajtuk kívül a team 3 tagjának van több diplomája. Mészáros Andrea a szociálpedagógus végzettsége mellett szociálpolitikus, Naszvadi Réka szociálpedagógus és szociális munkás, Poórné Rozsnyai Zsuzsannának pedig két diplomája is van a szociális munka mellett (személyügyi szakigazgatási szervező és politológus). Naszvadi Réka és Poórné Rozsnyai Zsuzsanna letette a szociális szakvizsgát hajléktalanellátás témakörből. A recepciós munkatársak is szakképzettek. Hudácsek Teodóráról már ejtettünk szót. A team többi tagja közül négynek szociális asszisztens végzettsége van. Az ötödik kollégának nincs középfokú végzettsége, van azonban szociális gondozó és ápoló szakképzettsége, valamint több évtizedes szakmai tapasztalata.

A Gyáli Szállás munkatársai 2017-ben számos tanfolyamon képezték tovább magukat, mindegyik munkakörből. Ezek: Függőségek, addikciók, terápiák – két kolléga (szállásnyújtó, recepciós); Interjútechnikák – három munkatárs (esetkezelő, szállásnyújtó, recepciós); PTSD – két kolléga (recepciós, szállásnyújtó); Családdinamikai ismeretek – két munkatárs (szállásnyújtó, esetkezelő); Coaching szemlélet a szociális munkában – egy esetkezelő kolléga; Szociális munka pszichiátriai betegekkel – egy esetkezelő kolléga. Ezen kívül heten vettek részt a Foglalkoztatási, egy munkatársunk pedig az Addictus szakmai műhelyen. 2016-ban a szállásnyújtó és recepciós team 6 új taggal bővült, akik közül öten még 2017-ben is jártak a Gyakornoki képzésre. Emellett két kollégánk részt vett a Hajléktalanellátás Országos Konferenciáján, Balatonföldváron.

**A szállás vezetésében történt változások**

Ebben a tekintetben 2017-et bátran nevezhetjük a változás évének. Az év elején a következőképpen nézett ki a szállás vezetése: Keserű Zsolt ellátási egységvezető, Bércesi Ildikó intézményi szakmai vezető, Makkai Hunor „kulcs” szakmai vezető. Keserű Zsolt és Bércesi Ildikó ezzel egyidejűleg ellátták a Külső Mester Átmeneti Szállás vezetését is – Bércesi Ildikó ellátási egységvezetői, Keserű Zsolt intézményi szakmai vezetői státuszban. Ez azt jelentette, hogy nem számítva a havi 2 vezetői értekezletet, és egyéb, a BMSZKI központjához kötődő elfoglaltságokat, egy átlagosnak tekinthető héten 1 napot mindketten a Gyáli Szálláson töltöttek, 1 napon egyikük sem volt jelen, mert akkor mindketten a Külső Mester Szálláson végezték munkájukat, a fennmaradó 3 munkanapot pedig felosztották maguk között, azaz egyikük itt, a másikuk ott volt. Vagyis a hét 4 napján mindkét szállón volt az intézmény működtetéséért felelős vezető, változó felállásban. A szállásnyújtó és recepciós team tagjainak azonban ezt úgy élték meg, hogy a vezetőik alig vannak jelen az intézményben, és leginkább űzött vadként rohangálnak az intézmények és a feladataik között. Márciusban jött az első változás, amikor Makkai Hunor szakmai vezető 5 év után elhagyta a Gyáli Szállást és az esetkezelő teamet, és munkáját a BMSZKI Módszertani Csoportjában folytatta. A helyére kiírt pályázatot Rész Levente nyerte meg, aki egy civil szervezettől érkezett hozzánk. Októberben a szállás vezetőjének személye is megváltozott. Dr. Pohlné dr. Orosz Ágnes, a szállás kinevezett vezetője, akit Keserű Zsolt helyettesített, 5 év után visszatért szülési szabadságáról, és október végén átvette a Gyáli Szállás vezetését. Ezzel párhuzamosan Keserű Zsolt újra elfoglalta a Külső Mester Szállás ellátási egységvezetői posztját, ahol addig Bércesi Ildikó helyettesítette. Bércesi Ildikó megbízatása ezzel lejárt a Külső Mester Szálláson, munkáját a továbbiakban a Gyáli Szálláson folytatta.

A változás hatása kettős és – legalábbis egy darabig – ellentmondásos volt. Nem nehéz belátni, hogy ha egy intézmény vezetésének 2/3-a megváltozik egy éven belül, és eközben a munkatársak összetétele sem állandó, az negatívan hathat az intézmény dolgozóinak biztonságérzetére, különösen, ha – mint esetünkben – a távozó vezetők megítélése pozitív, sőt nagyon pozitív volt a körükben. Mindehhez az a körülmény is hozzájárul, hogy dr. Pohlné dr. Orosz Ágnes ugyan régóta dolgozik a BMSZKI-ban és nagy tapasztalattal rendelkezik, de kihagyott 5 évet, amely időszakban a BMSZKI működése sokat változott. Rész Levente számára nemcsak a BMSZKI, de az állami szektor is teljesen új volt, Bércesi Ildikó pedig – aki ebben a helyzetben a folytonosságot kellett, hogy képviselje –, ugyan több mint 13 éve dolgozik a BMSZKI-ban, de a Gyáli Szálláson csak alig 1,5 éve. Úgy tapasztaljuk, az év végére lenyugodtak a kedélyek, és ebből a szempontból adottak a jó működés feltételei.

A változásnak egyértelműen pozitív eredménye, hogy a váltást követően három vezető teljes munkaidejében a Gyáli Szállás rendelkezésére áll. Ez akár lekötetlen energiákat, kihasználatlan munkaórákat is eredményezhetne, amit azonban egyetlen pillanatig sem éreztünk. A korábbi felállásnak fentebb olvasható, nagyon vázlatos, sok részletet kihagyó leírása talán érzékeltette, hogy egy ilyen nagy és sokrétű feladatot ellátó szállás vezetésével egyidejűleg vezetni egy 129 férfinak helyet adó szállást, még akkor is csak arra elég, hogy kint tartsuk a fejünket a vízből, ha ezzel a feladattal ketten vannak megbízva. Itt fontos közbeszúrni, hogy Keserű Zsolt 5 éven keresztül állt helyt ilyen körülmények között, úgy, hogy csak 2016. júliusától, bő egy éven át kapott ehhez segítséget Bércesi Ildikó személyében. Természetesen a Gyáli Szálláson végig ott volt Makkai Hunor szakmai vezető, ő azonban az esetkezelő team vezetése és a kulcs interjúk mellett csak nagyon behatárolt mértékben tudott részt vállalni a szállás működtetéséből.

A jelenlegi felállás lehetővé teszi, hogy a vezetői feladatoknak fontos részét képező, de eddig fájó hiányokat okozva parlagon heverő funkciókat is el tudjunk látni. Ezek az igények azonnal jelentkeztek, ahogy mód nyílt a kielégítésükre. Ezért egy pillanatig sem éreztük, hogy a munkaidőnk ne lenne maximálisan kitöltve.

A szállás három vezetője jó és intenzív együttműködésben dolgozik. A zavartalan működés érdekében hetente tartunk megbeszéléseket, ahol az aktuális történéseken, teendőkön túl szó esik a közép- és hosszútávú célokról is. Ezt kiegészítve, a munka jellegéből adódóan, dr. Pohlné dr. Orosz Ágnes ellátási egységvezető és Bércesi Ildikó szakmai vezető együttműködése még egy fokkal szorosabb. Szükség szerint rendszeresen egyeztetnek az olyan feladatokkal kapcsolatban is, ami az egyikükhöz van delegálva. Az alábbiakban vázoljuk a három vezető legfontosabb feladatait (a lista nem teljes).

**dr. Pohlné dr. Orosz Ágnes ellátási egységvezető:**

* A teljes szállás működtetése, a gondnok segítségével. A szállás műszaki szempontból történő üzemeltetése, annak koordinálása, hogy minden szükséges eszköz, berendezési tárgy stb. rendelkezésre álljon, a felmerülő hibák javításra kerüljenek.
* A munkásszállás szakmai szempontból történő vezetése, koordinálása.
* A szállás dolgozóival kapcsolatban a munkaszervezési feladatok ellátása, illetve koordinálása, a dolgozók ellenőrzése. Beosztás készítése, szabadságok kiadása, egyéb munkaügyi feladatok ellátása (adminisztrátor hiányában ezeket jelenleg nemcsak koordinálja, hanem ténylegesen ő végzi).
* Havi két alkalommal szállásnyújtó és recepciós, valamint intézményi team vezetése.
* A szállás működésével kapcsolatos statisztikák elkészültének koordinálása, a tartalmuk ellenőrzése (adminisztrátor hiányában ezeket jelenleg nemcsak koordinálja, hanem ténylegesen ő végzi).
* A szállás pénzforgalma kapcsán kiállított számlák ellenőrzése, azok aláírása.
* A szálláson működő pályázatoknak Bércesi Ildikó szakmai vezetővel megosztva történő koordinálása.
* A gondnok, a pénztáros és az adminisztrátor munkájának ellenőrzése.
* A szállásnyújtó és recepciós team tagjai, valamint a gondnok, a pénztáros és az adminisztrátor munkájának értékelése, minősítése.
* A szállás szakmai munkájáról éves beszámoló készítése.

**Bércesi Ildikó ellátási egységvezető helyettes – szakmai vezető**

* A szállásnyújtó és recepciós team 11 munkatársa szakmai munkájának vezetése, koordinálása, támogatása, ellenőrzése. Négyszemközti, szupervíziós funkciót betöltő beszélgetések folytatása.
* Havi két alkalommal szállásnyújtó és recepciós, valamint intézményi team vezetése.
* A recepción történő munka koordinálása. (Ez korábban Mihókné Vincze Éva feladata volt.)
* Az új dolgozók felvételének koordinálása, dr. Pohlné dr. Orosz Ágnes ellátási egységvezetővel szoros együttműködésben. Álláspályázatok lebonyolítása, új dolgozók belépésével kapcsolatos szervezési feladatok.
* A szállásnyújtó és recepciós team új tagjainak betanítása, a betanítás koordinálása. A gyakornokokkal és új belépőkkel négyszemközti, szupervíziós funkciót betöltő beszélgetések folytatása, írásban történő értékelésük.
* Az átmeneti szállás lakóinak lakhatásával, intézményi jogviszonyával kapcsolatos dokumentáció ellenőrzése (adminisztrátor hiányában ezt nemcsak ellenőrzi, hanem ténylegesen ő végzi a dokumentáció koordinálását, a papírok központba juttatását stb.).
* A szálláson működő pályázatoknak dr. Pohlné dr. Orosz Ágnes ellátási egységvezetővel megosztva történő koordinálása.
* A szállásnyújtó és recepciós team tagjai munkájának értékelése, minősítése.
* A szállásnyújtó és recepciós team szakmai munkájáról éves beszámoló készítése.

**Rész Levente ellátási egységvezető helyettes – szakmai vezető**

* Az esetkezelő team 6 munkatársa szakmai munkájának vezetése, koordinálása, támogatása, ellenőrzése. Négyszemközti, szupervíziós funkciót betöltő beszélgetések folytatása.
* Hetenkénti teamek vezetése. A team tagjai által vitt esetek figyelemmel kísérése, szakmai támogatása.
* Esetmegbeszélő csoport vezetése.
* A szállásra beköltöző új ügyfelekkel folytatott négyszemközti első interjú vezetése, majd leírása. Az esetkezelés szükségességére vonatkozó döntés meghozása. Az esetkezelés irányaira való javaslattétel, illetve együttműködési megállapodás megkötése.
* Az egy éve a szálláson lakó ügyfelekkel folytatott beszélgetés, a jogviszonyuk hosszabbításával kapcsolatos döntés.
* A visszairányított ügyfelekkel folytatott beszélgetés, az esetkezelés szükségességére vonatkozó döntés meghozása. Az esetkezelés irányaira való javaslattétel, illetve együttműködési megállapodás megkötése.
* Az esetkezelő team tagjai munkájának értékelése, minősítése.
* Az esetkezelő team szakmai munkájáról éves beszámoló készítése.

**A szállás szakmai munkájának átgondolása a kulcsrendszer megszűnésével kapcsolatban**

A nyár elején kellett döntést hoznunk azzal kapcsolatban, hogy a kulcsrendszer megszűnésével párhuzamosan hogyan képzeljük el a szállás szakmai működését. Meg voltak határozva azok a garanciális elemek, amelyek a kulcsrendszer eredményeit, többek között a minőségi, jól dokumentált esetkezelést voltak hivatottak védeni. Ezek figyelembevételével megkötve éreztük a kezünket minden változtatási törekvés szempontjából, mert már azon a ponton „elvéreztünk”, hogy 24 órás beosztásban nem képzelhető el az esetkezelés (amivel maximálisan egyetértünk). Ahogy már leírtuk, az öt szállásnyújtó közül négyen 24 órás beosztásban dolgoznak, ami a többségük számára nagyon fontos. Ha drasztikusan megváltoztatnánk a munkarendet, az azzal járna, hogy el kellene köszönnünk tőlük. Középutas megoldást választottunk, amellyel a szállás jelenlegi vezetője is egyetért. A szállásnyújtó és recepciós team vezetőiként hosszútávú célként tűzzük ki a szállás szakmai működésének olyan irányú változtatását, ami egyrészt a recepciós és a szállásnyújtó tevékenység szétválasztását, másrészt a szállásnyújtók munkájának a minőségi esetkezelés felé közelítését célozza. Ez ugyan összhangban van nem egy szállásnyújtó munkatárs szakmai törekvésével, motivációjával, de feltételezi a munkarendjük megváltoztatását csakúgy, mint az esetkezelők munkájának valamilyen szintű átalakítását. Ezt az ellentmondást most nem tudjuk, és tekintve, hogy milyen ára lenne, nem is akarjuk feloldani, de egyrészt hosszú távon, a természetes fluktuációt felhasználva a vázolt irányba szeretnénk haladni, másrészt vannak olyan szintű változtatások, amelyeket nem kell baltával végrehajtani, mégis tudnának enyhíteni a szállásnyújtókat feszítő szorításon. Ezeket a terveket átgondolás és egyeztetés után szeretnénk a 2018-as évben megvalósítani.

**A szállásnyújtó team szakmai munkája 2017-ben**

Az előbb említett, a szállásnyújtó szociális munkásokat feszítő szorítás nem újkeletű, a kulcsrendszer kezdete óta fennáll, és abból adódik, hogy egyszerre kell ellátniuk ügyeleti feladatokat, amelyek hektikusan, semmilyen szinten sem tervezhető módon jelentenek olykor nagyon sok munkát, felborítva minden aznapi tervet, és ellátniuk a fejenként 32 – 35 ügyféllel kapcsolatos, kemény határidőkkel járó (és 2017-ben sokat változott) adminisztratív és más jellegű munkát. A jogviszonyok hosszával kapcsolatos változás – 4 hónapos jogviszonyok helyett 3, illetve 6 hónap – is több munkával jár

A szállásnyújtók tevékenységeit már sorba vettük a „Személyi feltételekről” szóló részben, most néhány adattal szemléltetnénk azt. 2017-ben összesen 290 ember lakott a szállón, ami azt jelenti, hogy a szállásnyújtó munkatársak fejenként 58 ügyfél dokumentációját végezték az év során. A 149 beköltöző és 144 kiköltöző egy szociális munkásra vetítve 30 és 29 be-, és kiköltöztetést jelent. A 290 szállón megfordult emberből 198-nak volt, illetve van személyes szociális munkása, ami azt jelenti, hogy az év során összesen 92 (szállásnyújtónként 18) olyan lakója volt a szállónak, akivel kapcsolatban felmerülhetett, hogy az adminisztráción túl más segítséget is igényel. Ez a szállón megfordult emberek kevesebb, mint 1/3-a, ami figyelembe véve, hogy az első interjú tanúsága szerint ők azok, akik nem igényelnek komolyabb segítséget, nem tekinthető rossz aránynak. Az alábbi táblázat egy 2017.12.31-én készült pillanatképet mutat az előtakarékosság teljesülése szempontjából.

**Rendelkezett-e előtakarékossággal 2017.12.31-én?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | esetkezelt ügyfelek (fő) | nem esetkezelt ügyfelek (fő) | össz. (fő) |
| létszám 2017.12.31-én | 90 | 59 | **149** |
| előtakarékossággal rendelkezett (fő) | 52 | 27 | **79** |
| %-os arány | 58% | 46% | **53%** |

Amellett, hogy egy kiléptető szállón, ahol kötelező az előtakarékosság, az 53%-os arány aggasztónak mondható, és felveti annak szükségességét, hogy átgondoljuk a szakmai programunkat, a nem esetkezelt ügyfelek 12 százalékkal rosszabb aránya arra enged következtetni, hogy hiába nincs szüksége valakinek személyes szociális munkásra, ebből a szempontból mégis fontos a rendszeres kapcsolat, amit a szállásnyújtó szociális munkások minden igyekezetük ellenére kevéssé tudnak nyújtani. Fontos kiemelni, hogy a kérdés arról szólt, rendelkezett-e előtakarékossággal, vagyis bármennyivel, nem a szálló házirendjében szereplő havi 12 000 Ft-tal. A szakmai program átgondolásának szükségességét az előző évek adatai is alátámasztják. Az előtakarékossággal rendelkezők aránya 2015-ben 75, 2016-ban 56%-os volt. A 2015-ös adat kicsit megtévesztő, mert nem decemberben, hanem szeptemberben zajlott a felmérés, amikor az előtakarékosságokat még nem költötték a karácsonyra, de a tendencia mindenképpen látszik.

**Az esetkezelő team szakmai munkájáról – Rész Levente szakmai vezető**

2017. március végével kezdtem meg a munkámat a Gyáli Átmeneti Szálláson, mint az esetkezelő szociális munkás teamért felelős szakmai vezető. Elődöm, Makkai Hunor megközelítőleg egy hónapig, április végéig még velem párhuzamosan dolgozott a szállón, egy hónapot szánva a betanulásomra és az átadás feladatira, így praktikusan május elejétől láttam el önállóan a szakmai vezetői feladatokat. Egy régóta együtt dolgozó stáb bárminemű megbomlása, egy bevált és bizonyított vezető elvesztése, és egy új elfogadása sosem egyszerű feladat. Esetünkben mindez talán annyiban még a szokásosnál is nehezebbnek bizonyult, hogy a gyális esetstábban Hunor távozása egy beérett, prosperáló team-korszak végét jelentette. A rendszerszemléletű megközelítés szerint minden szerveződés rendelkezik növekedési, fejlődési, később pedig hanyatlási szakaszokkal és egy ennek megfelelő „életkorral” - a Gyáli esetstábja érkezésemkor épp a zenitjén járt, a vezetői személycserével pedig egy újabb adaptációs időszak vette kezdetét. Ezt a munkát nyilván nem könnyítették meg a szervezet és az intézmény egyéb mozgásai: első munkaheteim során vette kezdetét a kulcsrendszer újradefiniálását célzó tervezőmunka, és a BMSZKI hosszú távú fejlődési irányait kijelölő rekonstrukciós program szervezeti-, és házon belüli tárgyalása. Az esetstáb mindeközben változatlan belső összetétellel, az elmúlt évek gyakorlata szerint végezte a munkáját – megkockáztathatjuk, hogy az esetvivői kör nyújtottra állandóság nagyban szavatolta a Gyáli biztos működését, illetve saját hagyományainak, munkakultúrájának a továbbélését a változó körülmények közepette. Esetmunkát végző kollégáink közül négyen – Jendrusz Mária, Mészáros Andrea, Naszvadi Réka és Soósné Majkut Andrea – főállásban, azaz napi 8 órás beosztásban, ketten pedig részállásban – Tolnai Kinga 6 órában, Mihókné Vincze Éva 4 órában – látják el esetvivői munkájukat. Munkatársanként jellemzően 20 (illetve megállapodásunk szerint „leglejjebb 21”) ügyféllel dolgoznak a kollégáink (a részállásúak óraszámarányosan 15, ill. 10 ügyféllel) – ami mindösszesen 105-110 párhuzamos gondozást jelent az esetstáb részéről.

Az estestáb tagjai heti egy (majd’ egész napos, 9.30-14:00-ig tartó) teamen vesznek részt, fennmaradó idejüket pedig a 20 egyéni ügyfelüknek szentelik. Munkatársaim általános gyakorlata szerint minden ügyfelükre jut hetente egy egyórás ülés, amely átlagban így is van, ám a gyakorlatban természetesen más mintázatok is előfordulnak: egyes ügyfeleink hetente többször, többféle leülésben, vagy a szociális munkással közös külső ügyintézések keretében is igénylik az egyéni figyelmet és segítséget, mások a munkarendjük mentén csak kéthetes ciklusban ülnek le a szociális munkásukkal. Mindezt értelem szerint ügyfeleink adott élethelyzete, és a segítő kapcsolat dinamikája alakítja – minden további nélkül lehetnek intenzívebb, vagy szellősebb időszakok egy kétéves gondozás ideje alatt. Munkatársaim különös gondot fordítanak az ülések konszenzusos ütemezésére, és az együttműködés, a gondozási fókusz ügyfelekkel közös alakítására: esetünkben ugyanis a szociális munka önkéntes minősége az egyik legnagyobb fegyvertény, mindenek előtt érdekeltté kívánjuk tenni a velünk dolgozó embereket az egyéni részvételben.

Az esetstáb heti team megbeszélései jól kialakult rendet követnek: olyan állandó elemek, mint az új ügyfelek kiosztása, vagy a futó ügyek megbeszélése mellett minden héten áttekintjük a közös témáinkat – témát, dilemmát, kérdést pedig bárki hozhat. Ún. tematikus teamre három esetben került sor az év során: egy alkalommal a szervezet akkori pszichológusával, Kiss Eszterrel tartottunk műhelyalkalmat, egy másik alkalommal pedig Keresztes Cecília, a Magyarországi Hospice évtizedes munkatársa volt a vendégünk és szállóban élő súlyos/halálos beteg ügyfelek gondozásáról beszélgettünk. Ősszel pedig Soós Máriával a BMSZKI Váltóház vezetőjével jártuk körbe a szállónkon működő absztinens szobák kérdését. Ha ez a fajta – vendéggel megtámogatott – tematikus team nem is mindennapos a Gyáli Szálláson, fontosnak tartom, hogy egyes teamek akár spontán módon, akár előre szervezetten, de alkalmassá váljanak egy-egy a mindennapi ügyeken túlmutató téma (módszer, szakmai dilemma, típushelyzet stb.) mély és strukturált átbeszélésre. Az elmúlt év során a havi 4-5 eset-team közül egy jellemzően kapott egy ilyen hangsúlyt. A magam részéről fontosnak tartom ennek a hagyománynak a megszilárdítását és idővel kiterjesztését a szálló összes dolgozójával közösen tartott ún. nagy-teamekre.

Hasonló a helyzet az esetmegbeszéléssel – melynek az igénye, és szempontjai rendszeresen jelen vannak a Gyáli team ülésein. Egyes alkalmakkor előre szervezetten készülünk egy-egy ügyfelünk esetének a hosszabb (jellemzően 1-1,5 órás) kibontására, máskor „spontán” módon, a team diskurzus saját dinamikája szerint, vagy ügyfelünk aktuális történéseinek mentén állunk meg hosszabb – akár a tervezett esetmegbeszéléssel azonos - időre egy lakónk mellett, és bontjuk ki mélységében az esetét. Ezt a reaktív jelleget a teamjeink nagy erényének tartom, még akkor is, ha egy-egy ilyen spontán team-szekvencia átsorolni kényszeríti a tervezett témákat. A jövőre nézve a magam részéről szeretném, ha gyakrabban, legalább kétheti rendszerességgel tartanánk „tervezett” esetmegbeszélést – ennek hallatlan előnye a felkészülés lehetősége, ilyenkor ugyanis az esetstáb összes tagjának hozzáférést biztosítunk a kulcsinterjúhoz, illetve az addig elkészült feljegyzésekhez. A külön esetmegbeszélő team-ek szervezése annyiban nehéz, hogy a mindenkori aktív esetvitelek (100-110 párhuzamos esetről van szó!) számossága miatt nagy a nyomás a „folyó ügyek” előresorolása felé. A klasszikus mennyiség vs. minőség dilemmáról van szó, annyi kitétellel, hogy esetünkben nagy rendszerességgel meg *kell* felelnünk a mennyiség igényeinek.

A teamekről általánosságban gondolkodva nagyon fontos értéknek tartom a sokszínűséget, és az eltérő vélemények, megközelítések párhuzamosságát. Tapasztalatom szerint minél szélesebb körből való egyéni látásmód, megközelítés, és problémafelvetés rakódik egymásra egy-egy ilyen team helyzetben, az sokszor rendkívüli módon gazdagítja a közös gondolkodást. Ún. nagy-, azaz a szállásnyújtó és a recepciós stábbal közös teamből havi kettőt tartunk a Gyálin. A nagy team hetében, általában ha rövidebb, párórás keretek között is, de tartunk saját teamet az esetstáb számára is.

A nagy teamek a Gyáli segítő kultúrájának egyre fontosabb és egyre inkább birtokba vett alkalmai. Az első félévből való tapasztalataim rendre arról szóltak, hogy a nagy teameket szinte egészében elviszi a praktikus és operatív kérdések tárgyalása: ami a szálló üzemméreteit (az épület fizikai sajátosságait és az ebből eredő gondjait, ill. a stáb és az ellátotti kör nagyságát) tekintve, ha érthető is volt, mégis hiányérzetet szült. A kulcsrendszer integrációja a Gyáli esetében nem rajzolta ugyan át feladatköröket, de abban biztosak lettünk, hogy az esetmunka információit és tanulságait egyre inkább „ki kell nyitnunk” a szállásnyújtó stáb számára, és módot kell találnunk a párhuzamos munka helyett a közös munka kialakítására. Ennek lett alkalmas terepe a nagy team; egyelőre kétféleképpen:

* rendszeresen szót ejtünk azokról az ügyfelekről, akik a kulcsinterjú alapján ugyan nem kaptak személyes szociális munkást, de valamilyen gondozási igény, és/vagy segítő fókusz nevesíthető velük kapcsolatban. Itt én a kulcsinterjú alapján referálok a nagy teamnek – és minősítetten a szállásnyújtó szociális munkásoknak – a személyes szociális munkát nem élvező, de valamiképp mégis megtámogatandó ügyfélről; magát a kulcsinterjút pedig a szállásnyújtók szakmai vezetőjének is továbbítom, aki szükség esetén hozzáférhetővé teszi a leírást annak a szállásnyújtó szociális munkásnak, aki az ügy felelőse lesz.
* Ugyancsak rendszeresen szót ejtünk mindazokról az ügyfelekről, akiknek bár van személyes szociális munkása, „lakói minőségükben” valamiért mégis problémás, nehezen kezelhető ügyfélként jelennek meg a szállásnyújtó és a recepciós stáb mindennapjaiban. Fontos felismernünk, hogy ügyfeleink nem szükségszerűen viselkednek ugyanúgy a személyes szociális munkásukkal (egy konstruált, négy fal közötti, és nem utolsósorban *bizalmi* helyzetben), mint a szálló aktuális recepciós kollégájával egy fáradt nap estéjén. A más típusú érintkezés értelem szerint más típusú nehézségeket, vagy akár konfliktusokat hoz magával. A feladatunk itt egyfajta érzékenyítés és szinkronizálás: az ügyfél előtörténetének, jelenlegi helyzetének és a gondozás irányainak akár csak vázlatos bemutatásával sokféle megértést munkálhatunk ki. Mindez természetesen nem egyirányú folyamat, és nem is csak az esetstáb mond új- vagy megvilágító erejű információkat: az a mindennapos, közvetlen, reflektív mód és felület, ahol a szállásnyújtó-, illetve recepciós csapat találkozik az ügyfeleinkkel legalább ugyanannyi fontos információt nyújt az esetmunkásoknak, mint viszont.

**Az első interjúkról**

A szakmai vezetői munkakör átvételétől, azaz 2017 áprilisától összesen 124 interjú készült el a Gyáli Átmeneti Szálláson. Az interjúk 90%-át én, kb. 10%-át pedig ún. pótkulcsként, esetkezelő kollégáim készítették. A pótkulcs rendszer időközben az év végéig kifutott, immáron kizárólag én készítem a soros interjúkat. A 124 beszélgetés 87 férfi, és 37 nő ügyfelünkkel történt, a beszélgetések résztvevőinek átlagéletkora 49 év volt. Az esetkezelő kijelölések aránya a Gyáli hagyományaink megfelelően alakult: a 124-ből 84 esetben (67 %) javasoltunk személyes szociális munkást, 40 esetben (33%) döntöttünk úgy, hogy ügyfelünk személyes segítő nélkül, kizárólag a szállásnyújtó szociális munkára támaszkodva veszi igénybe a szálló szolgáltatásait. A használt interjúformát a szűk egy év alatt a magam észéről nagyon megkedveltem, és a munkánk lényegi elemének látom. Nagyon fontosnak tartom azt is, hogy a személyes szociális munka igénybevétele önkéntes. Évtizedes tapasztalatom, hogy a mindenkori szociális intézményekben könnyen állandósul egyfajta értékkonfliktus a lakók és a segítő stáb között: a lakók szívesen tekintenek kizárólag lakhatási lehetőségként a szociális intézményre, a segítők pedig elsősorban a gondozás, és a változás-menedzsment helyeként látják ugyanezt, ami legtöbbször kölcsönös értetlenséghez vezet, és a szereplők könnyen „elbeszélnek” egymás mellett. Az, hogy a BMSZKI rendszerében a lakhatás, mint alapszolgáltatás választható, legitim opció az ügyfelek számára, megkönnyíti és világosabbá teszi az ezen túlmutató egyéni szerződések lehetőségét. Immáron tudatosan igyekszem a kulcsbeszélgetéseket úgy vezetni, hogy az alapinformációk átadásán, ill. az ügyfél életútjának feltérképezésén túl egyfajta modellt is adjak a segítő beszélgetésről: kvázi „megmutatom”, hogy hangulatában, fókuszában, viszonyrendszerében milyen lehet az egyéni esetkezelővel való leülés, és így kínálom fel mindennek a lehetőségét az ügyfél számára.

# Az esetkezelt ügyfelekről

Az esetkezelt ügyfelekkel kapcsolatos mutatók elemzése meghaladja a mostani beszámoló terjedelmi lehetőségeit – ebben a tekintetben viszont irányadóak a szálló egészéről közölt mutatók, tekintve, hogy az esetkezeltek köre 2/3 részt fedi a szállóban élő sokaságot.

Alábbiakban csak azt szeretnénk megnézni, hogy a 2017-ben lezárult estekezelések ügyfelei hová mentek a Gyáli után, azaz: mik voltak a típusos kivezető utak. 2017-ben mindösszesen 189 ügyfelünk élvezett egyéni esetkezelést, a lezárult esetek száma pedig 102 volt. A kivezető utak igen szórt eloszlást mutatnak. Annyi bizonyos, hogy intézményelhagyó ügyfeleink egyharmada (33,2%) (magán)lakásba távozott: 13,7% az albérletbe, 10,7, illetve 8,8, a rokoni és/vagy ismerősi háztartásba költözők aránya. A munkásszállóba költözők reprezentációja 19,5% - ez túlnyomó részben magánfinanszírozású, kis részben pedig a munkahely által fizetett munkásszállást jelent. A másik átmeneti szállást választók aránya 16,6%-os - azaz praktikusan kb. minden 6. volt ügyfelünk maradt az ellátórendszerben.

**Az esetkezelésben részesült ügyfelek kiköltözési iránya**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | S. Majkut Andrea | Naszvadi Réka | Tolnai Kinga | Mészáros Andrea | Jendrusz Mária | Vincze Éva | Summa |
| ügyfelek száma | **32** | **41** | **26** | **33** | **34** | **23** | **189** |
| **lezárult esetek száma** | **19** | **21** | **14** | **16** | **19** | **13** | **102** |
| albérlet, lakásbérlet | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 0 | 14 |
| rokon. v. társ lakása | 0 | 3 | 0 | 2 | 3 | 3 | 11 |
| ismerős (szívességi lakhatás) | 0 | 4 | 1 | 0 | 3 | 1 | 9 |
| munkához kötődő lakhatás (szolgálati lakás, munkahely szervezte munkásszálló) | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| munkásszálló | 6 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 17 |
| Szobabérlők háza, Rákosszeg Albérletház, Kiléptető lakás | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 3 |
| átmeneti szállás | 5 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| éjjeli menedékhely | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| közterület | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| kórház v. egyéb eü intézmény | 2 | 0 | 1 |  | 1 | 1 | 5 |
| egyéb/nincs adat | 0 | 6 | 5 | 4 | 1 | 0 | 16 |
| elhunyt | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 |

Az esetmunka tárgyát kvantitatív módon nehéz meghatározni, az alábbi gyorsfénykép azonban iránymutató lehet. Lakóink bő negyede (25,9%) az esetmunka folyományaként munkaerő-piaci előrelépésről adhat számot, hasonló arányban (26,4%) pedig valamilyen jóléti transzferhez jutottak ügyfeleink. Az egészségügyi ellátáshoz való hozzásegítés esetkezelt ügyfeleink 30%-át érintette. A távlati előrelépést segítendő lakóink 15%-a nyújtott be pályázatot a BMSZKI piaci lakhatási formáiba való bekerüléshez.

**Az esetmunka tartalma, eredményei**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | S. Majkut Andrea | Naszvadi Réka | Tolnai Kinga | Mészáros Andrea | Jendrusz Mária | Vincze Éva | Summa |  |
| ügyfelek száma | **32** | **41** | **26** | **33** | **34** | **23** | **189** |  |
| elhelyezkedett a munkaerőpiacon | 10 | 7 | 9 | 10 | 5 | 8 | 49 |  |
| rendszeres vagy egyszeri pénzbeli ellátást szerzett | 19 | 9 | 2 | 11 | 8 | 1 | 50 |  |
| eü ellátáshoz segítés | 12 | 8 | 2 | 18 | 6 | 11 | 57 |  |
| előrelépés gyermekeivel való kapcsolattartásban | 1 | 3 | 8 | 0 | 0 | 3 | 15 |  |
| képzésben vett részt | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 5 |  |
| lakás- v. szobabérlők háza pályázaton vett részt | 2 | 2 | 2 | 9 | 11 | 3 | 29 |  |
| előtakarékossággal rendelkezett dec. 31.-én | 8 | 12 | 7 | 4 | 12 | 9 | 52 |  |

Fentiek közül talán a legbeszédesebb az év utolsó napján előtakarékossággal rendelkező ügyfelek száma (52 fő) melyet viszont nem az esetkezeltek számával (189 fő), hanem a december 31-én esetkezelésben lévő ügyfelek számával (90 fő) kell összevetnünk. A tendencia így is beszédes: az esetkezelt lakók 57%-a rendelkezett előtakarékossággal, amely a Gyáli Szállás „kiléptető szálló” minőségéhez képest alacsony arányszámnak tűnik. Az, hogy az esetkezelt ügyfelek több mint 40%-a semmilyen megtakarítással nem rendelkezett, jól mutatja, hogy a Gyáli immáron *nem csak* kiléptető szálló, hanem nagy számban gondoz olyan ügyfeleket – így pl. idős, inaktív, megváltozott munkaképességű, fogyatékkal és/vagy súlyos betegségekkel élő embereket – is, akik számára nem az önjogú lakhatás megszervezése az elsődleges és/vagy reális feladat.

Ezen a körön belül is kontúros csoportot alkotnak az Oltalom Karitatív Egyesület József nádor téri Női Átmeneti Hajléktalan Szállójáról érkező ellátottaink. Ezek a – jellemzően idős és nagy számban inaktív - asszonyok (jelenleg 20 fő, de 2018-ban további beköltözőket várunk) nem csak alap szociológiai mutatóik szerint térnek el a mindenkori gyális átlagtól. Az oltalmas asszonyok – akik egységesen a felújított 5. emeleten kerültek elhelyezésre – meglehetősen homogén intézményi- és intézményhasználati kultúrát is hoztak magukkal: sokkal inkább közösségként tekintenek magukra, és nagy általánosságban szorosabb és intenzívebb kapcsolatot ápolnak egymással, mint a többi szint lakói, és ezeknek a kapcsolatoknak a megélésébe, illetve mindennapos kezelésében is jobban elvárják stábunk jelenlétét.

**A recepciós csoport 2017-es munkája – Mihókné Vincze Éva**

A BMSZKI Gyáli úti szállójának recepciója a szakmai teammel együttműködve látja el a rábízott feladatokat. Az Intézményben két teljesen különböző szálló működik, ennek a koordinálása a recepció dolga. A szerteágazó feladatok összehangolása nagy feladatot ró a szálló összes dolgozójára.

Intézményvezetőnk a beosztás készítésénél törekszik rá, hogy hétköznap legalább 3 fő dolgozzon nappal annak érdekében, hogy a szállásnyújtó kollégák tudjanak az átmeneti szállós feladataikkal foglalkozni, de éjszaka továbbra is két fő van beosztva. Biztonsági szolgálattal intézményünk nem rendelkezik. Szükség esetén a pánikgombbal tudunk segítséget kérni. Ez erre a két hatalmas épületre kevés személyzet. Nem szabad elfelejtkezni arról sem, hogy az eseti vendégforgalom miatt folyamatos a pénzkezelés, ahol nem lehet hibázni és sok dologra kell egyidejűleg odafigyelni. Egy esetleges műszaki probléma, liftből szabadítás illetve tűzriadó esetén szinte megoldhatatlan egyszerre mindenhol jelen lenni.

Megnövekedett az adminisztráció a Számlák átvételi jegyzéke, illetve a Fizetési tájékoztatók kiosztásával, illetve aláírásával. Új feladat emellett a Távolléti igazolások kitöltése, illetve nyomon követése.

**A fentiek alapján a recepciós kollégák a következő feladatokat látják el:**

1. Átmeneti Szálló:

* Új lakó fogadása, szociális munkás érkezéséig tájékoztatás;
* Kulcsok, kártyák kezelése; látogatási rend betartatása, regisztrációja; távolléti igazolások nyomon követése;
* Segítségnyújtás a legkülönbözőbb helyzetekben, konfliktuskezelés, szükség esetén mentő, orvos, rendőrség hívása;
* Postai küldemények kezelése, adatvédelem, adatszolgáltatás;
* Szobák takarításának „nyomon követése”, takarítóeszközök rendben tartása, mosókonyha rendjének fenntartása;
* Letéti raktárból a személyes dolgok kiadása, letéti füzet vezetése;
* RSZTOP- s ebéd kiosztása, ezzel járó dokumentáció vezetése;

2. Pedagógus és Nővérszálló (munkásszálló)

* Tájékoztatás a biztosított szolgáltatásokról valamint a bérleti díjakról;
* Ellátni és kiszolgálni a piaci alapokon történő szobakiadást: előjegyzést vesz fel, fogadja az érkező vendéget, a pénzforgalmat bonyolítja, számlát készít, stb.;
* Szobákat kitakaríttatni a következő vendég érkezéséig;
* Hosszú távú lakóinkkal jó kapcsolatot próbálunk kialakítani, problémáikat kezeljük, a házirendet betartatjuk;
* Bejövő hívások fogadása, tájékoztatás, információnyújtás, hívások továbbítása;
* Letéti raktárból a személyes dolgok kiadása, letéti füzet vezetése;

A fenti feladatok kiegészülnek a következőkkel, ami mindkét szálló lakóit érintik:

* + Teleszoba: egy gépet használhatnak az aulában lakóink. Egy órán keresztül vehető igénybe, ennél hosszabb ideig csak abban az esetben, ha nincs jelentkező.
  + Lakóink konditermet vehetnek igénybe ingyenesen, mely az átmeneti szálló rész 6. emeletén található, kulcs kiadása, adminisztráció vezetése a feladat.
  + Konfliktus esetén Pánikgomb kezelése.
  + Liftkezelés, tűzjelző kezelése, a biztonsági kamera folyamatos figyelése.
  + Az esetleg felmerülő műszaki problémák vezetése, gondnok felé továbbítása.

**Beszámoló a Munkásszállásról –Mihókné Vincze Éva**

Tartós lakóink tekintetében a 2017-es évet 85 fővel zártuk. Az eseti vendégforgalomban egész évben szinte telt házzal működtünk, sikerült új vendégkört kialakítani. Az előző évekhez hasonlóan a legnagyobb problémát lakóink anyagi helyzete okozta. Kialakult a fizetési felszólítások nagyon szigorú rendszere, amit nagyon komolyan veszünk és betartatunk.

Komoly probléma tartós lakóink egészségügyi állapota, amire figyelnünk kell, és állapotrosszabbodás esetén szükség van a továbbléptetésre, hogy életkoruknak, esetleges betegségeiknek megfelelő lakhatási körülmények közé tudjanak kerülni. Ez nagyon nehéz sok esetben, a lakó nem a segítést látja a továbbléptetésben, hanem azt gondolja, hogy ki akarjuk tenni. Sokan családi támogató kapcsolatok nélkül élnek, így csak mi tudunk segítségükre lenni.

2017-ben körülbelül 10 főt érintett komolyabban ez a kérdés. Ők rossz egészségi állapotuk, komolyabb betegségük, köztük pszichiátriai betegség miatt igényeltek nagyobb odafigyelést, segítséget az életvezetésben, megfelelő elhelyezés intézésében.

Feladataim:

1. A Pedagógus és Nővérszállónak az összes nem műszaki jellegű ügyintézése.
2. A klasszikus szállodai jellegű feladatok irányítása (rövidtávú foglalások magánszemélyek, illetve cégek esetén), a tartósan nálunk lakók előjegyzése, felvétele, a szerződés megkötése, szoba átadása leltár szerint, illetve távozáskor a szoba átvétele.
3. A szobák állagának figyelése, gondnok felé jelzés műszaki problémák, hiányosságok esetén.
4. Lakógyűlésen való részvéte, adományok gyűjtése, kezelése.

**Rászoruló személyeket támogató operatív program (RSZTOP)**

2017. január 1 – jétől intézményünk, mint az egyik megvalósító telephely a Rászoruló személyeket támogató operatív program (RSZTOP) keretén belül egy új segítségformaként 30 ügyfél számára tudott hétköznap napi egyszeri meleg ételt biztosítani.

**Közfoglalkoztatási program**

A BMSZKI Közfoglalkoztatási programjának keretében 2017-ben összesen 6 ügyfélnek tudtunk hosszabb-rövidebb ideig munkát adni. Két mentor foglalkozott velük: Naszvadi Réka és Mihókné Vincze Éva.

Beszámoló mentori munkámról - Naszvadi Réka

A szállónkon való indulása óta mentorként veszek részt a programban. 2017. március 30-án kezdődött nálunk ez a tevékenység. Ez alatt az idő alatt összesen 4 fő fordult meg nálam, mint mentorált. Statisztikailag: 3 férfi és 1 nő. Mindannyian intézményi kisegítői munkakörben dolgoztak. Első mentoráltam a kezdetektől velünk van. Alkoholproblémái nehezítik az együttműködést. A program végén – ami hamarosan itt van – sem tartom valószínűnek, hogy nyílt munkaerőpiacon el tudna helyezkedni. Második mentoráltam pályafutása igen rövid volt nálunk, mindösszesen egy hét. Ez alatt leginkább sérelmek és igazságtalanságok érték – az ő meglátása szerint –, ezt többször és igen hangosan a tudomásunkra is hozta, majd felmondott. Harmadik mentoráltam májusban érkezett hozzánk. Szintén intézményi kisegítő volt, de ő nem a ház körül tevékenykedett, hanem azon belül: lépcsőházak és liftek takarítása volt a feladata. 2017 októberében másik intézménybe ment át dolgozni. Negyedik mentoráltam 2017. december 19-én érkezett. Könnyebb fizikai munkákat végez. Az együttműködésünk eddig jónak mondható.

Beszámoló mentori munkámról – Mihókné Vincze Éva

Mióta beindult a BMSZKI Mentori programja, azóta részt veszek benne. Eddig két közfoglalkoztatottal dolgoztam, mindketten a Gyáli Átmeneti szállás könyvtárában voltak intézményi segítő beosztásban. Egy fő foglalkoztatása jelenleg is zajlik.

Első ügyfelem 2017.03.30-án kezdte a munkát, az akkor nagyon elhanyagolt könyvtárunkban. Elsődleges feladataim mentoráltam motiválása, munkakeresésben történő segítése, támogatása volt. Ez 2017.06.30-ra teljesült is, elhelyezkedett a Postán, és bekerült a Kocsis Szállóra. Második ügyfelem 2017.08.09-én vette át a könyvtárral kapcsolatos feladatokat. Elsődleges feladataim voltak vele kapcsolatban a munkaszocializációját elősegíteni, sok esetben megfoghatatlan elképzeléseit mederben tartani, kontrollálni, képessé tenni az önálló életvezetésre, hogy ne mástól várja mindig a helyzetek megoldását.

**A Gyáli Szállás közösségi programjai 2017-ben**

A szállás közösségi programjainak derékhada ebben az évben a Kábítószer-prevenciós programok támogatása – KAB pályázat keretén belül valósult meg, de kollégáink a közösségi keret felhasználásával is szerveztek programokat. A KAB pályázat keretén belül létrejövő programok elsősorban az addiktológiai érintettségű lakóink számára voltak nyitottak, de lehetőség volt rá, hogy más érdeklődők is csatlakozzanak.

A programszervező Botyánszky Alíz kolléganő volt.

KAB - Projektünk állandó és alkalmi programok sorozatából tevődött össze:

* Folytattuk egyrészt a már korábban elkezdett hatha jógaóráktartását.
* Öt alkalommal volt lehetőségük lakóinknak mozgásterápiás foglalkozásokon részt venni.
* A korábban elindított filmklubot is folytattuk.
* Hat alkalommal szerveztünk kézműves foglalkozást, melyek létszám tekintetében a legnépszerűbbek voltak. Kézműves foglalkozásaink „kísérő programja” volt esetenként egy zenés est a könyvtárban.
* Fiatal lakóink számára két alkalommal szerveztünk falmászást a Mászóbirodalomban, és szintén két alkalommal voltunk a Római Kalandparkban.
* Projektünk záró eseménye egy Visegrádi hajókirándulás volt.

**A közösségi keretből megvalósított programok**

* A szálló udvarának rendezésével, szépítésével összekötött bográcsozás, lakóink és kollégáink részvételével.
* Hét ügyfelünk mozilátogatáson vett részt, ahová három kollégánk – Tolnai Kinga, Jendrusz Mária és Soósné Majkut Andrea – kísérte el őket. A Viszkis c. filmet nézték meg. A jegy mellé popcorn menü is járt.
* Decemberben másik hét lakónk és három kollégánk – Poórné Rozsnyai Zsuzsanna, Karsai Erzsébet és Hudácsek Teodóra – láthatta az Üvegcipő c. vígjátékot a József Attila Színházban.
* Karácsonykor csaknem az egész stáb összefogásával meghitt ünnepséget rendeztünk, és megvendégeltük ügyfeleinket.
* 2017 novemberétől nagy örömünkre újra indult a Befogadó Csoport Karsai Erzsébet és Poórné Rozsnyai Zsuzsanna vezetésével. A csoporton résztvevő ügyfeleket a közösségi keretből tudtuk megvendégelni.

**A Beilleszkedési csoport - Poórné Rozsnyai Zsuzsanna és Karsai Erzsébet**

2017 novemberétől szervezzük a beilleszkedési csoportot azzal a céllal, hogy az új lakókat informáljuk, illetve segítsük a beilleszkedésben, tájékozódásban. A csoportfoglalkozásokat a könyvtárban, havonta egyszer tartjuk. Az eddigi 3 alkalommal megjelent 28 fő, a meghívottak 50%-a.

A csoport tematikája:

1. A Gyáli Szálló működése, házirendje, szolgáltatásai.

2. A BMSZKI intézményei, szolgáltatásai.

3. Kilépési lehetőségek.

A felmerülő kérdésekre blokkonként válaszolunk interaktív, kötetlen beszélgetés keretében és emelett megvendégeljük a lakókat.

**Reprezentációs keret**

Először nyílt lehetőségünk arra, hogy munkatársanként 10 000 Ft-ot fordítsunk a team építésére. A Szamos Marcipán csapatépítésén vettünk részt, a bonbon készítés rejtelmeibe belekóstolva, majd egy közös ebédet fogyasztottunk el. Az egész nap nagyon jó hangulatban telt, és valódi kikapcsolódást jelentett.

**Kapcsolatok társszervezetekkel**

2017-ban is több társszervezettel kerültünk kapcsolatba. Ezek közül kiemelnénk a következőket: Merényi-, Szent István kórház; Merényi-, és a Nyírő Gyula kórház Addiktológiai és Pszichiátriai osztályai; Trambulin Ház; Menhely Alapítvány; Menedék Ház Alapítvány; Ferencvárosi Lélek-pont**;** Baptista Szeretetszolgálat Átmeneti Szállásai**;** Haller utcai „Munkaügyi Központ”.

**Beszámoló a fejlesztési tervek megvalósulásáról**

A 2017-re vonatkozó fejlesztési tervek megvalósulásával kapcsolatban a következőkről tudunk beszámolni.

1. A kazánok, melegvíztartályok cseréjének folyamata elindult, azonban ennek megvalósulása az engedélyeztetési eljárás elhúzódása miatt átnyúlik a következő évre. A meglévő kazánt megjavították, így ezzel egyelőre biztosítani tudjuk a fűtést és a meleg vizet.
2. Vendégszobáink tervezett felújítása 2017-ben még nem kezdődött el.
3. A vizes helyiségekben szintén nem történt felújítás, azonban 2018. év elején felújításra kerül majd a munkásszállás 1. és 2. emeleti férfi fürdője.
4. A kulturális, - szabadidős programok szervezésével sajnos nem tudtunk külön munkatársat megbízni, így azt továbbra is a szálló munkatársai oldják meg összefogással.
5. A pénzkezelési, pénzügyi ismeretek oktatása lakóink számára még várat magára. Továbbra sem sikerült ehhez oktatót találnunk.

**Műszaki fejlesztési tervek 2018-ra**

Az elmúlt évben az épületet illetve, az üzemeltetést érintő nagyobb felújítás, karbantartás nem történt a Gyáli úton. A szükséges javítások, karbantartások néhány sürgős eset kivételével elég vontatottan, hosszabb várakozási idő elteltével történtek, illetve még a mai napig sem történtek meg.

2018-as évre vonatkozó terveink:

* lakószobáink festése,
* a gáztűzhelyek javítása, cseréje, villanytűzhelyek beüzemelése,
* az épület ablakainak nagy része már nem felel meg a céljának, nem záródik rendesen, nem működik a bukó-nyitó funkció, ezek cseréje, javítása szükséges,
* liftek felújítása,
* igény lenne a lakók részéről a szálló egész területén elérhető wifi hálózat kiépítésére,
* célunk, hogy a lehető legtöbb eszközzel megakadályozzuk a kártevők elszaporodását (rendszeres irtás, tisztaság megkövetelése, átlátható szobai rend, a szobák zsúfoltságának megszüntetése, ismeretlen eredetű tárgyak kitiltása),

**Szakmai tervek a 2018-as évre**

1. Ügyfeleink olyan szociális és egzisztenciális kondícióba juttatása, hogy az önálló lakhatás hosszabb fenntartására is képessé váljanak, és ne kerüljenek vissza újra az ellátórendszerbe. A speciális szükségletű, egészségügyi problémával rendelkező, az idős, a pszichiátriai beteg, a fogyatékkal élő, a szenvedélybeteg ügyfelek megfelelő elhelyezéshez, segítséghez juttatása.
2. Az előtakarékossági program minél eredményesebb működtetése.
3. Ügyfeleink családi kapcsolatainak erősítése.
4. További csoportfoglalkozások indítása a lakók számára.
5. Ügyfeleinkhez közel hozni a kultúrát.
6. A szállásnyújtó és esetkezelő team munkájának minél jobb összehangolása.
7. Ügyféldokumentáció nyomonkövetési rendszer kidolgozása és működtetése

2018.02.11. dr. Pohlné dr. Orosz Ágnes

Bércesi Ildikó

Rész Levente

és az intézmény munkatársai