

2018. évi Szakmai beszámoló

BMSZKI

Átmeneti szállás

1134 Budapest Dózsa György út 152.



Készítette: Beczéné Bálint Mónika, Juhász Arnold

1. 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 (utóbbi jelenleg felújítás alatt). A BMSzKI legnagyobb szállója, ahol 326 hajléktalan embert - 172 nőt és 154 férfit - tudunk elhelyezni, 13 kétágyas és 300 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.

1.1 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

Szállásunk sajnos nem akadálymentesített, ennek ellenére volt már rá példa, hogy mozgásában korlátozott és mozgássérült ügyfeleket is elhelyeztünk.

Intézményünk az egyágyas szobák miatt nagyon népszerű a hajléktalan ügyfelek körében, ezért a bekerülésre gyakran több hónapot is várni kell.

1.2 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 magas épület és a lift hiánya kihívást jelenthet az ügyfeleknek.

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 tudnak 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. Elsősorban a FET-en keresztül lehet bekerülni. Folyamatosan tartunk fenn szobákat, kifejezetten utcán, közterületen élő pároknak, a befogadó szálláshelyes programunk részeként. Természetesen arra is van lehetőség, hogy azok az ügyfelek, akik a gyorsabb bekerülés érdekében vállalták, hogy külön, a férfi és a női részre vegyék fel őket, a szociális munkásokon keresztül kérjék 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 szintén férfiakat tudunk fogadni. Továbbá ezeken a szakaszokon is biztosítunk befogadó férőhelyeket, utcán, közterületen élők számára.

Ahogy az a későbbiekben részletezésre kerül, a szállón a lakók átlagéletkora 56,9 év, a beköltözők pedig jellemzően 50-69 évesek voltak.

A bekerülés feltétele továbbra is, az ügyfél rendelkezzen jövedelemmel, ami részben azért is fontos, mert a Dózsa Átmeneti szálláson a legmagasabb a térítési díj – 11.400-Ft. Ezen felül óvadékot is kell fizetnie lakóinknak, melynek összege 2018-ban 5000 Ft-ról 11.400 Ft-ra nőtt, ami jelentősebb kiadás sok hajléktalan embernek. A szociális segítség részeként szeretnénk elkerülni, hogy az amúgy is nehéz helyzetben lévő ügyfelek, főleg, akik nem, vagy nagyon alacsony jövedelemmel rendelkeznek, térítési díjtartozást halmozzanak fel. A szociális munkások folyamatosan követik az ügyfelek lakbér fizetéseit emiatt. Külön szolgáltatásként működik a büntetés-végrehajtási intézményekből frissen szabadult ügyfelek felvétele a szállásra. Évente 5-10 ügyfél kerül így be hozzánk.

Véleményünk szerint a szálló jól tudta követni a 2018-as év sajátosságait, jól reagált a kihívásokra, például a hajléktalanság megváltozott jogi kezelésével kapcsolatos vonatkozásban.

2. A 2018-as év főbb eseményei:

2.1 Létszámunk alakulása:

A tavalyi évben volt eddig a legmagasabb a kollégák fluktuációja. Sajnos ez egyben a legtöbb távozó munkatársat is jelenti. Szerencsére a létszámot nagyjából sikerült pótolni az év során, azóta stabilnak mondható.

A 2018-as év nagy változással indult: integráltuk a szállásnyújtó- és esetkezelő munkaköröket, a team egységesebbé vált. Azaz a korábban két nagyobb témakörre, egyfajta operatív, illetve a részletekbe menő segítségre tagolt munkafolyamaink egységessé váltak. Meglátásunk szerint ez jól tett a dolgozók csapatszellemének.

2018-ban, hasonlóan a korábbi évekhez, 176 óra megbízással kerettel rendelkezünk. Kollégáink elkötelezettségének köszönhetően, nagyon kevés alkalommal szorultunk rá megbízással munkatársak segítségére. Külön kiemelném, hogy az egyik legkritikusabb időszakban, a nyári hónapokban, egyáltalán nem kellett más telephelyen dolgozó kollégák segítségét kérnünk, a zökkenőmentes működéshez. Az év során adminisztrátor váltás történt, a kollega távozása miatt. Ez átmenetileg okozott problémákat a napi működésben.

Az éjszakai és hétvégi ügyeletet 8 fős működtetési csoportunk biztosítja.

A jelenlegi állomány:

- 1 fő ellátási egységvezető
- 1 fő ellátási egységvezető-helyettes
- 16 fő szociális munkatárs (ebből 1 fő 6 órás, 3 fő a működtetési csoportot erősíti)
- 1 fő adminisztrátor/segítő
- 8 fő szociális segítő – ebből 1 fő 6 órás
- 1 fő gondnok

Fontos megemlíteni, hogy kollégáink többsége a munkájukhoz szükséges képesítésen felül egyéb végzettségekkel is rendelkezik. Ezek rejtett erőforrást jelentenek, amikre lehet építkezni.

2.2 Közösségi keret, reprezentációs keret, közösségi programok, teamépítés:

2.2.1 Reprezentációs 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 rendelkezésre álló összeget két nagyobb programra költöttük el.

Az egyik a két külön időpontban megszervezett, többnapos csapatépítő program volt az intézményben működő két teamnek. A programok során Szigetbecsére utaztunk, ahol egyaránt szerepet kaptak szabadidős és szakmai programok. A visszajelzések alapján a kollégák jól érezték magukat, sikerült közösen kikapcsolódni. A szervezésben is sikerült megvalósítani a közös munkát.

A másik program az év végi, már hagyományos karácsonyi program volt. Ez kötetlen szórakozást és egy vacsorát biztosított az intézmény dolgozóinak.

2.2.2 Közösségi keret:

A közösségi keret forrásait a terveknek megfelelően csoportos foglalkozásokra fordítottuk. Ennek célja kettős: egyaránt színesítik lakóink napjait, másrészt a proaktív, foglalkozásokat szervező kollegák munkáit kívántuk segíteni.

A csoportos foglalkozások tematikái a fánk sütés, sütés-főzés, kézművesség voltak. A foglalkozások köré viszonylag stabil ügyfélkör kötődött, a csoportok legalább 2-3 alkalommal működtek és mindhárom szint lakói képviseltették magukat.

Kiemeljük a lakóknak karácsonyi ünnepséget, ahol 2018-ban a programban 2 mesemondó, tombola és a kollegák közös kórusa szerepelt. A szálló dolgozói aktívan részt vettek a szervezésben, a lakók igen szép számmal képviseltették magukat. Közös ötletelés után a lakóknak összeállítottunk egy minden napi használatban is hasznos ajándécsomagot, amit a műsor után adtunk át.

2.3 Beruházások, felújítások:

Legnagyobb beruházásként megtörtént a részleges kazáncsere az épületben. A munkálatok időzítése nem volt megfelelő, mivel ősszel (a fűtésszezon kezdete) indultak. A tervezett tavaszi-nyári időponthoz képest ez jelentős csúszás. A rendszer tesztelésére nem maradt idő, így „élesben” derültek ki a problémák, volt, hogy napokig nem volt fűtés és/vagy melegvíz az épületben. Vagy ha épp működött a kazán, nem megfelelően. Egy szálló esetében, különösen a krízis időszakban ez megengedhetetlen. További problémát okozott, hogy a kazán szekunder köre (pl. radiátorok) nem kerültek cserére. A csere hiánya megnehezítette a rendszer beállítását, működtetését. 2-3 naponta szükség volt a teljes rendszer légtelenítésére, mert az egyes szinteken nem sikerült biztosítani az egyenletes hőmérsékletet. Az alsóbb szinteken túl meleg volt, míg az épület tetején nem volt fűtés. A melegvíz rendszer beállítása sem volt sikeres, hol túl hideg volt a csapból folyó víz, hol forrázott.

Év közben rendben lezajlott a második emelet hátsó részén lévő ügyféltéri vizesblokk felújítása.

Sajnos egész évben érintette a kiadható szobák számát az intézményüzemeltetésnél tapasztalható szakember- és segédmunkás hiány. Nem volt megfelelő kapacitás a szobák kiürítésére, festésére, rendbetételére. A problémát többször jeleztük az üzemeltetés felé. Sok szobánk állt festésre várva az év folyamán, rontva ezzel a kihasználtságot.

Az ügyeleti helységhez kapcsolódó konyha elkészítése elkezdődött, jelenleg áll a kivitelezés. Erre a helységre a kollégáknak nagy szüksége van, mivel itt lenne biztosított az étkezés és vízvétel, mosogató.

2.4 Rovarirtás:

A tavalyi évben a megszokottól eltérően a Bábolna Bio Kft csótányirtása elmaradt a fenntartó és a munkát vállaló cég közötti szerződés hiánya miatt. Ebből kifolyólag 2018-ban csak a Dévai Környezethigiéniai Bt. végzett kártevőirtást 4 alkalommal. A csökkent irtási alkalmak ellenére tapasztalataink alapján a fertőzöttség nem emelkedett számottevően. Viszont az egerek elszaporodása még mindig komoly probléma az intézményben. Többször jeleztük a problémát.

A kártevő fertőzöttség szinten tartásához a napi takarítás és a lakószobák fokozott ellenőrzése is hozzájárult. Fontos intézkedés volt még a második emeleten a férfi és páros szobáknál található élelmiszer-tároló szekrények megszüntetése. Az intézkedés után nem csak a higiénés körülmények és a bogár fertőzöttség javult, hanem a lakók számára közösségi tér szabadult fel.

Itt ismét köszönetet kell mondjak a kollégáimnak, akik a tavalyi évben is igyekeztek mindent megtenni, hogy javuljon a helyzet a kevesebb irtási alkalom ellenére is.

2.5 Ellenőrzések:

A 2018-as év során is lezajlottak a rendszeres éves ellenőrzések. Több alkalommal jártak intézményünkben az ÁNTSZ-, a fenntartó- és a Katasztrófavédelem megbízottjai. A vizsgálatok a rendszeres éves vizsgálatok vagy kisebb célzott ellenőrzések voltak. Rendkívüli ellenőrzés 2018-ban nem történt. A Katasztrófavédelem megbízottjai találtak kisebb problémákat, a többi ellenőrzésen nem akadt semmi kifogás, hiányosságokat nem találtak. A kisebb hiányosságok pótlása azóta megtörtént, vagy folyamatban van.

3. Szakmai munka 2018-ban:

A 2017-es szakmai beszámoló végén megfogalmaztunk célokat, hogy mit szeretnénk a 2018-as évben megújítani, reformálni, ami előre vinné a szakmai munkánkat az ügyfelekkel.

3.1 Referensi program:

A szakmai team munkájának hatékonysága növelése érdekében a teamtagok „specializálása” egy-egy témakörben (pl.: régi referensi hálózat mintájára, foglalkoztatás, idősothton, lakhatás) részben megvalósult. A foglalkoztatási és lakhatási referensek egész évben aktívan tevékenykedtek saját területükön. Folyamatosan tájékoztatták a kollégákat a lehetőségekről, intézménylátogatásokat szerveztek. Munkájuk jellemzően a feladatkörükhöz kapcsolódó információk felkutatása, rendszerezése, és összefoglalása volt.

Sikeresnek találjuk ezt a fajta megközelítést, segít naprakészen tartani a kollegák tudásbázisát. A referensi programot 2019-ben is folytatni tervezzük.

3.1.1 Lakhatási referens beszámolója a 2018-as évről.

Bakosi Tamás 2018.januárjától vállalta el a lakhatási referensi feladatokat, mely tevékenység segíteni hivatott a szállón dolgozó kollégák naprakész információkkal való rendelkezésének elérését, a fókuszált információáramlás megvalósulását.

- Létrehozta és folyamatosan frissítette az egységes nyilvántartást a jelenleg (BMSZKI Dózsa Átmeneti Szállón lakó) jogviszonnyal rendelkező, BMSZKI Szobabérlok Házába pályázó ügyfelekről.
- Szorosan együttműködött a Lakhatási Iroda és a Szobabérlok házának munkatársaival
- Több alkalommal tartott előadást az Átmeneti szállás, és időnként más egységek pl: Álláskereső és Lakhatási Iroda munkatársai számára pl. az alábbi témakörökben: nemi betegségek, lakhatási támogatások, elsőként lakhatás pályázat stb.
- Folyamatosan továbbította a kerületi lakáspályázatokról szóló információkat az év során.
- Lélek programmal kapcsolatos információkat összegyűjtötte és továbbította a kollégák részére
- Két alkalommal szervezett intézménylátogatást a kollégák számára, a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Miklós utcai telephelyére és a Lélekházba.
- Szakmai cikket írt a BMSZKI hírlevélbe, bemutatta a HKA lakáspályázatát a teamnek.
- Részt vett a Foglalkoztatási Iroda workshopján és segített egy gyakornokot az ELTE-ről
- VEKOP Pályázat – Elsőként Lakhatás projekt bemutatása a teamen, szóban és írásban.

Valamennyi fórumon megszerzett információ (szakmai információtól a plakátokig, adatlapokig stb.) közvetlenül továbbításra került a munkatársakhoz a heti teamek alkalmával és email-es formában egyaránt. A felmerülő lakhatási kérdésekre való mihamarabbi reakció eddig megvalósult, ami a továbbiakban is cél.

3.1.2 Foglalkoztatási referens beszámolója 2018-ról

A foglalkoztatási referensi feladatokat Pankotai Zsolt vállalta, és látja 2018 januárjától.

A lakhatási referens fő feladatai: hajléktalan ügyfelek munkalehetőségeivel, álláskeresési és foglalkoztatásukat elősegítő lehetőségekkel, valamint a foglalkoztatással kapcsolatos juttatások, segélyek változásaival kapcsolatos, továbbá a munkaerőpiaci re-integrációt elősegítő képzésekről, átképzésekről, pályázatokról információk összegyűjtése és továbbadása a BMSZKI Dózsa Átmeneti szállás szakmai munkacsoportja felé.

Folyamatosan részt vett az év során a Keserű Zsolt vezette Foglalkoztatási Műhelyen.

A legfontosabb témák a következők voltak:

- A BMSZKI – a Budapest Esély Nonprofit kft.-vel konzorciumi együttműködéssel megvalósított - Hajléktalan Közfoglalkoztatási Programjának bemutatása
- Fejlesztői csoport munkájának figyelése,
- A munkába állást segítő eszközök bemutatása („munkába állási csomag”, BKV jegyek igénylése, munkába állási segélyek, Menhely alapítvány vonatkozó támogatása)
- HVG állásbörze megjelenés
- „A FESZOFÉ Kht. tapasztalatai a hajléktalan emberek foglalkoztatásában” előadás tapasztalatainak megosztása
- Móricz Rita, rehabilitációs szakértői módszertani referens és dr. Vörös Judit (*Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság-Szakmatámogatási Főosztály*) előadásnak ismertetése
- Van Esély Alapítvány ösztönző, pályázati kiírásai és társadalmi érzékenyítő programjainak bemutatása

3.1.3 Idősothtoni referens beszámolója 2018-ról

Az idős otthoni referensi feladatokat Dohosné Árva Tóth Éva látta el 2018 január – március időszakban.

Feladatai ezen időszakban az idősothtoni elhelyezésre váró lakók segítése volt. Információszerzés, kapcsolatfelvétel a szóba kerülő intézményekkel. Idősothtoni felvételi kérelmek kitöltésének segítése. Felvilágosító tevékenység az idősothtonok életével kapcsolatban.

Referensi feladat lett volna a továbbiakban az idősothtoni felkészítés egyénileg és csoportos formában. Erre nagyobb hangsúlyt szeretnénk majd fektetni, amennyiben lesz olyan kolléga, aki elvállalja ezt a feladatot.

3.2 Képzések

A nappali munkarendben dolgozó szociális munkások részt vettek a Budapest Esély által szervezett ingyenes Személyiségfejlesztés önismeret szociális szakembereknek képzésen 2018.06.06-08. között. Fontosnak tartottuk, hogy közösen részt tudjanak venni egy olyan képzésen, ami szakmailag az ügyfelekkel kapcsolatos munkájukat segítheti. Szerettük volna, ha az éjszakai munkarendben dolgozó szociális munkások is részt vehetnek egy ilyen képzésen közösen, de sajnos ez nem tudott létre jönni 2018-ban. A következő évben tervezzük ilyen jellegű képzésen való részvételüknek a megszervezését.

Kollegáink az idősothtoni elhelyezésekről is képzést kaptak az egyik team alkalmával. Itt részletesen bemutattuk vendégelőadó segítségével a szükséges adminisztrációt és feladatokat.

3.3 Szakmai team

Tapasztalatok alapján megkezdjük a szakmai teamek bevezetését. Itt a kollegáknak lehetőségük nyílik az új beköltözők részletes bemutatására, a problémás esetek átbeszélésére. Az üzemeltetésben dolgozó kollegák visszajelzései a lakókról is helyet kapnak, ahogyan a személyi szociális munkára vonatkozó visszajelzések is. A szakmai teamet egészíti ki a szakmai vezető rendszeres egyeztetése, ellenőrzése az egyes kollegák munkájával kapcsolatban. Havi rendszerességgel, 2-3 kollegával személyesen, egyenként lehetőség nyílik a

kollegához tartozó ügyfelek eseteinek átbeszélésére, a szakmai munka megvitatására, a szükséges feladatok vezető általi ellenőrzésére.

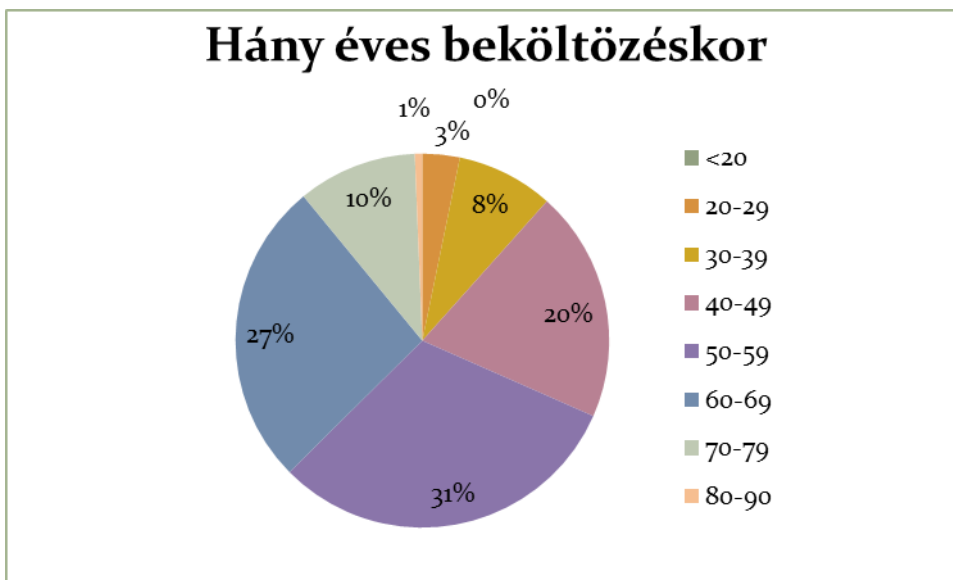
4. A szállón megforduló ügyfelek 2018-ban

Az ügyfelek adatait saját adatbázisunkból vizsgáltuk a Menedékből nyerhető listák hiányossága és korlátai miatt. Természetesen a vizsgálódásnak megvannak a korlátai, jelentősebb következtetéseket csak további, célzott és jó minőségű adatgyűjtés után lehetne levonni.

4.1 Beköltözők

1. sz. táblázat: A szállásra beköltöző lakók nemi arányainak megoszlása 2018-ban (%)

Nem	Megoszlás
Férfi	46,5%
Nő	53,5%



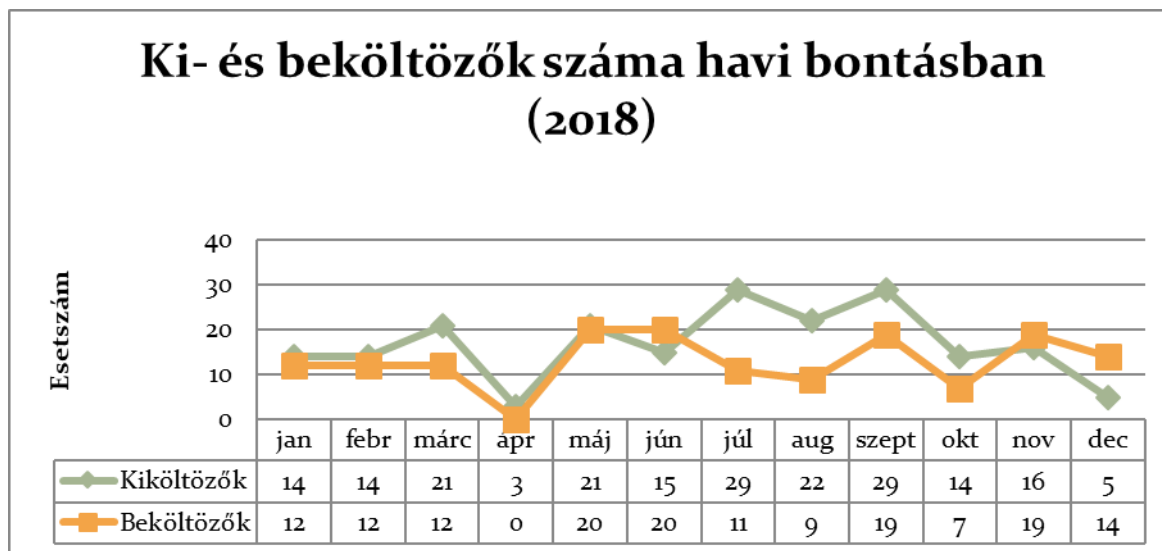
A szállóra jellemzően 50-69 évesek érkeztek. Az ő korcsoportjuk a beköltözők mintegy 58%-át teszi ki. Markáns még a 40-49 évesek jelenléte. Tehát a szállóra 2018-ban beköltözők életkora igen homogén. A rendelkezésre álló adatok alapján a

beköltözők közt domináltak a nők. A 1.sz. ábra: A lakók kora beköltözéskor nők többsége beköltözéskor

megfeleltethető a szálló profiljának, hiszen nálunk lehetőség van nemek szerinti elkülönítésre, vagy éppen páros elhelyezésre.

Az ellátórendszeren belül ez egy fontos tulajdonság, hiszen jellemzően a férfiak számára nyújtott szolgáltatások vannak többségben.

Érdeemes vizsgálni a beköltözők születési helyét, itt a rendelkezésre álló adatok alapján a vidéken születettek vannak túlsúlyban. A téma mélyebb vizsgálata érdekes kérdéseket válaszolhatna meg a belső migrációról. Ezzel szemben a konkrét beköltözési helyet vizsgálva az éjjeli menedékhelyek és a közterületek dominálnak. Kevésbé jelentős az önkormányzati-, vagy saját lakásból bekerülők száma.



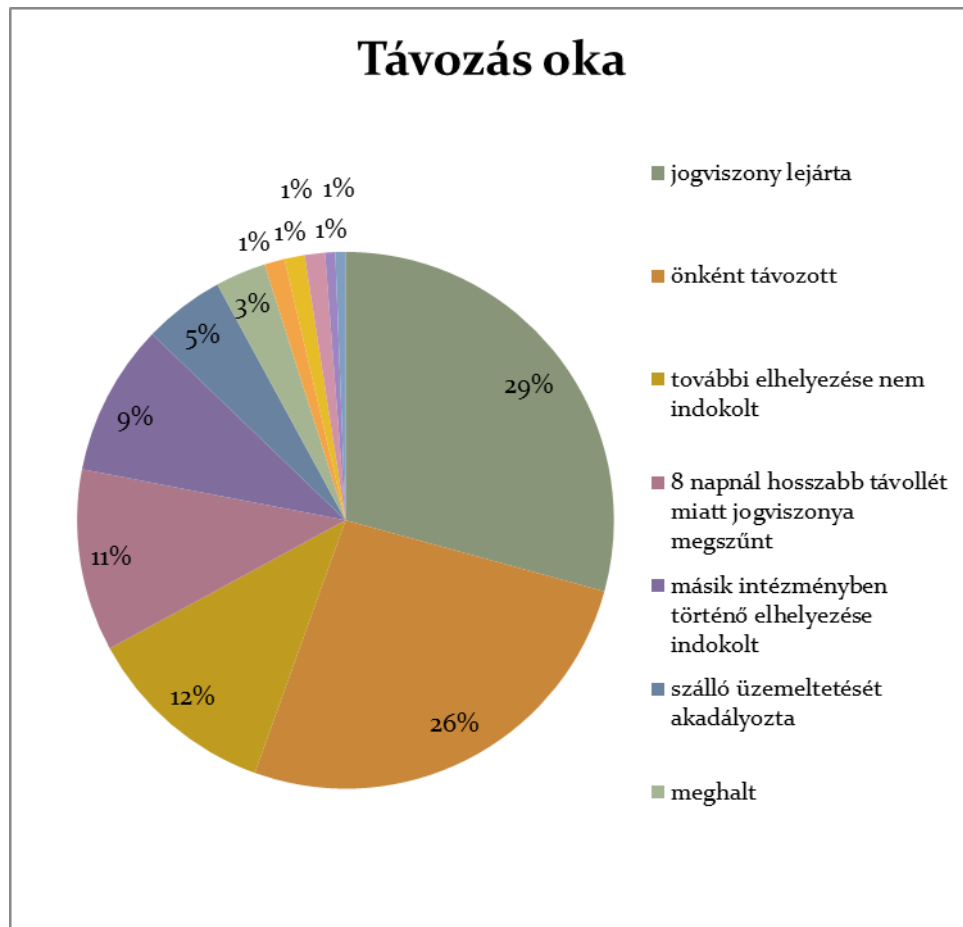
2. sz. ábra: Az átmeneti szállóra ki és beköltözők száma havi bontásban - 2018-ban

Próbáltunk szezonálisra vonatkozó jellemzőket keresni a beköltözők havi megoszlásában. Az adatok sajátosságai miatt, jelentős ingadozás nem található, a minta elemszáma (havi 10-20 beköltöző) miatt hosszú távú következtetésekre nem alkalmas. Fontos megjegyezni, hogy a beköltözők számát az időjárás mellett egyéb tényezők, például a rendelkezésre álló helyek, szobák felújítása, stb. is befolyásolja.

2. sz. táblázat: A szállón lakó ügyfelek életkor szerinti megoszlása 2018.01.01-én

Hány éves (2018.01.01-jén)	Eset
<20	0
20-29	5
30-39	13
40-49	31
50-59	48
60-69	41
70-79	16
80-90	1
Összesen	155

Össességében elmondható, hogy a szállóra 2018-ban jellemzően az idősebb korosztály került be, közöttük pedig a nők domináltak. A beköltözők életkora megfeleltethető a szállón már bentlakó idősebb korosztálynak.



3.sz. ábra: Az Átmeneti szállóról való távozás okainak százalékos megoszlása - 2018.

4.2 Kiköltözők

A szállóról kiköltözők száma nem mutat nagyobb ingadozást havi bontásban, talán csak a téli krízis időszak elején lehet változást látni, a kiköltözők számának csökkenésében. A melegebb hónapok értelemszerűen növelték a kiköltözők számát (júliusban, augusztusban és szeptemberben 20 fő/hónap fölött volt).

A távozás okai közt leggyakrabban a jogviszony lejártja illetve a lakó önkéntes távozása szerepel. Ez a kettő a távozások több mint felénél játszik szerepet. Sajnálatosan jelentős még a 8 napnál hosszabb bejelentés nélküli távollét miatti jogviszony elvesztés. Szerencsére társas együttélés szabályai miatti megszüntetések száma nem volt kiemelkedően magas, ahogy a halálozás sem.

3. sz. táblázat: A kiköltözött lakók távozás oka szerinti megoszlása 2018-ban (a hiányzó adatok nélkül)

Távozás oka (hiányzó adatok nem szerepelnek)	Megoszlás
jogviszony lejárt	29,3%
önként távozott	26,2%
további elhelyezése nem indokolt	11,6%
8 napnál hosszabb távollét miatt jogviszonya megszűnt	11,0%
másik intézményben történő elhelyezése indokolt	9,1%
szálló üzemeltetését akadályozta	4,9%
meghalt	3,0%
lopás	1,2%
lakótárs bántalmazása	1,2%
jogsultság megszűnése	1,2%
szálló alkalmazottait megfélemlítette	0,6%
térítési díj nem fizetése miatt	0,6%



4. sz. ábra: A kiköltözött lakók távozás helye szerinti megoszlása 2018-ban

Lakóink jellemzően éjjeli menedékhelyre távoznak, szerencsére azonban a leggyakoribb helyek közt szerepel még a család és az albérlet is. A távozás helye sokszor nem ismert.

4. sz. táblázat: Távozás jellemző helyeinek megoszlása

Távozás helye	Megoszlás
Nincs adat	26,1%
éjjeli menedékhely	20,2%
ismeretlen	14,8%
albérlet	7,4%
átmeneti szálló	7,4%
család	5,4%
egyéb	5,4%
lábadozó	2,0%
utca	2,0%
munkásszálló	1,5%
ismerős	1,0%
kórház	1,0%
Oltalom	1,0%
szobabérlők	1,0%
szoc. Otthon	1,0%
börtön	0,5%
CSÁO	0,5%
elhunyt	0,5%
Idősek otthona	0,5%
másik intézményben történő elhelyezése indokolt	0,5%
nővérszálló	0,5%

Fontosnak tartjuk, hogy az albérletbe költözés hangsúlyosan megjelenik a kiköltözés helyszínei közt. Természetesen az ideális az éjjeli menedékhelyre költözők számának csökkenése lenne, hiszen akik fapadra költöznek, nagy valószínűséggel csak keringeni fognak a rendszerben később is.

Lakhatási referensünk rendszeresen figyeli a lehetőségeket, melyekről a kollegáknak is beszámol.

Fontos előrelépés volt az egységes nyilvántartás létrehozása a Szobabérlők Házába várókról, pályázataikról.

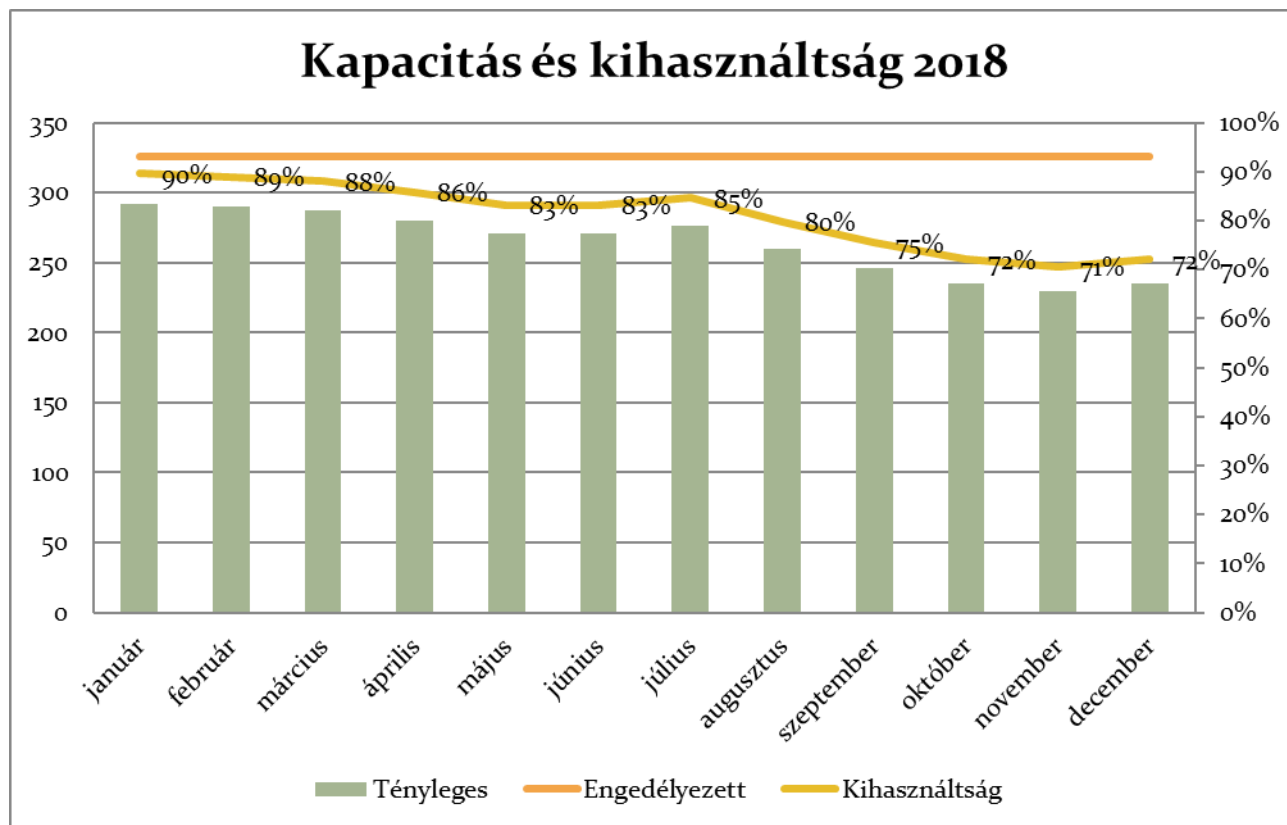
5. sz. táblázat: Az Átmeneti szálláson töltött idő hossza 2018-ban

A szállón töltött idő		
	Nap	Évben
Átlag	454,7	1,2
Max	2615,0	7,2
Min	4,0	
Szórás	340,0	

A szállón töltött időt vizsgálva átlagosan mintegy 455 napot töltenek nálunk az ügyfelek, ami 1,2 évet jelent. Az idő hossza megfelel az átmeneti szállók 2 éves működési periódusának. Illetve a beköltözők száma (155 fő) az jelenti, hogy a szálló lakóinak több mint fele kicserélődött a 2018-as évben.

4.3 A bentlakókról

A szálló kihasználtságát az alábbi (Menedék adatai alapján) készült táblázat mutatja. Minden hónap elsejei adatokat összesítettünk. A táblázatból látható, hogy év végére a kihasználtság csökkent, ennek több oka is lehetséges. Ilyen például a szobák felújításának lassulása, fűtésproblémák. Az átlagos kihasználtság a problémákkal együtt is 80% feletti. Az eddig benntöltött napok száma nagyjából változatlanul, 365 nap körül alakult a szállón az év során.



5.sz. ábra: Az Átmeneti szállás kapacitása és kihasználtsága 2018-ban

6. sz. táblázat: Az átmeneti szállás igénybevételére vonatkozó adatok, kihasználtság (bentlakók száma és az engedélyezett férőhelyek számának hányadosa).

Hónap	Igénybevétel		
	Bentlakók száma (fő)	Engedélyezett férőhelyek száma (fő)	Kihasználtság az engedélyezett férőhelyszámhoz viszonyítva
január	292	326	90%
február	290	326	89%
március	287	326	88%
április	280	326	86%
május	271	326	83%
június	271	326	83%
július	276	326	85%
augusztus	260	326	80%
szeptember	246	326	75%
október	235	326	72%
november	230	326	71%
december	235	326	72%
Átlagosan	264,42		81,11%

A szállón bentlakók életkora 56,9 év körül alakult. Ez az év során emelkedett.

Hónap	Életkor, benntöltött idő					
	Átlagéletkor (év)	Min (év)	Max (év)	Átlagos benntöltött napok száma (nap)	Min (nap)	Max (nap)
január	56,05	21,5	86,06	361,86	10	2601
február	55,85	21,59	86,86	365,6	9	1463
március	56,11	21,67	86,94	367,01	0	1491
április	56,5	22,56	87,02	381,5	6	1522
május	56,55	22,64	87,1	375,81	3	1552
június	56,45	22,73	87,19	365,63	0	1583
július	56,42	22,81	87,27	365,2	2	1613
augusztus	56,8	22,89	87,36	376,81	15	1644
szeptember	57,68	23,74	87,44	381,71	7	1675
október	58	30,52	87,52	374,67	4	1705
november	57,8	22,99	87,61	388,58	8	1736
december	58,48	31,28	87,69	385,95	3	1766
Átlagosan	56,89	23,91	87,17	374,19	5,58	1695,92

A fenti adatokat összegezve megállapíthatjuk, hogy szállónknak a lakók életkorából adódó kihívásokra kell készülnie. Szükség van továbbá jobb minőségű adatgyűjtésre, hogy hová kerülnek az ügyfelek. Lehetőség szerint erősíteni kell az albérletbe költözők arányát, többek közt a lakhatási referens segítségével.

5. Beszámoló a programokról

5.1 Közösségi szociális munka, programok

Készítette: Balogh Ágnes szociális munkás

2018. évben a BMSZKI Dózsa Átmeneti Szálló 3. emeltén, az Angyalföld úti szárny 45 női lakója részére *közösségi programokat* szerveztem közösség építési céllal. A programok hetente egyszer valósultak meg, a délutáni – esti órákban, hogy a napközben dolgozók is részt tudjanak venni rajta, alkalmanként 3 órában. A program *helyszíne* a nevezett folyosószakasz konyhája előtti közösségi tér, étkező. A programot a közösségi keretből *finanszíroztuk*, havonta 5.000 Ft összeggel. Ezt az összeget a foglalkozások alapanyagainak megvásárlására és minimális „vendéglátásra” fordítottuk.

A program célja:

A szálláson élő hajléktalan nők együttélési szokásainak formálása, problémamegoldási technikák elsajátítása.. Cél volt, hogy a lakók próbáljanak meg a közösség tagjaivá válni, ismerjék meg a közösség támogató erejét. Ezzel párhuzamosan tanulják meg elfogadni a másságot, minden ember egyediségét.

Célcsoport jellemzői:

A programban egyedül élő, középkorú nők vettek részt. Párkapcsolataik jellemzően rövid időtartamúak, konfliktusosak, szinte kivétel nélkül éltek bántalmazó kapcsolatban. Támogató, nem hajléktalan ellátásban élő családtag, szülő, gyerek, testvér csak kevés esetben kutatható fel. Az itt élő nők többsége nagyon magányos. Nem rendelkeznek közösségi kapcsolatokkal. Jelen programtervezet szempontjából meghatározó, hogy lakóink többsége nem dolgozik folyamatosan, rendszeresen. Nincs napi elfoglaltságuk. Nagyon sok időt töltenek a szállón. Fizikai állapotuk tekintetében önellátók.

Lakóink többsége pszichiátriai kezelés alatt áll, vagy pszichiátriai tüneteket hordozó, betegség tudattal nem rendelkező, mentális állapotukat tekintve labilis személyiségek. Gyakori probléma az alkoholfüggőség.

Mit csináltunk?

Közösen játszottunk. A közösség ötletei alapján olyan játékokat gyűjtöttünk össze, amihez nem kell „semmi”.

Hétfői közös filmnézések. A nyár folyamán az intézmény vásárolt egy TV készüléket. Ez után lehetővé vált, hogy minden hétfőn közösen megnézzünk egy előre kiválasztott filmet, melyet utána közösen megbeszéltünk.

Nők a konyhában. Több alkalommal közös sütést, főzést szerveztünk. Ezek voltak a legsikeresebb és legnépszerűbb programok. Minden lakónak volt az életében olyan szakasz, amikor háztartást vezetett. Itt ezek az emlékek előjöttek, felidéződtek és összekötötte őket.

Életet és harmóniát vittünk a közösségi térbe! A szállónak ez a folyosó szakasza nagyon elhanyagolt. A közösség formálódásával párhuzamosan fontosabbá vált a tisztaság megőrzése, a takarítás. A lakók ötletei alapján, minimális anyag költséggel dekorációkat készítettünk.

Élet a falakon túl! Lakóink többsége nem vesz részt szállón kívüli programokon. Ennek csak egyik oka az anyagi lehetőségek korlátja, sokkal inkább jellemző, hogy látókörük beszűkült, elvesztették érdeklődésüket a

külvilág irányába, saját magukat kirekesztik. Az éves közösségi keret év végi maradványából sikerült 16 db színházjegyet vásárolni, de ez a program már áthúzódik a 2019-es évre.

Tapasztalatok

A közösségi program által érintett folyosó szakaszon a lakók közötti konfliktusok száma érezhetően csökkent. Jobban odafigyelnek a lakók, hogy maguk után rendbe tegyék a konyhát, a vizesblokkokat. A lakók körében javult a térítésdíj fizetési fegyelem. Csökkent a konfliktusok száma lakók közt, nőtt az egymás iránti szolidaritás, a résztvevők tudtak „sorstárs segítőkként” működni. Javult a kommunikáció a lakók - szociális munkás

viszonylatában. Hasznos tapasztalatokat vonhattam le a résztvevők csoportban való működéséből, amik később az egyéni szociális munkában jól hasznosíthatóak. A program tartalmának alapötleteit ők hozták és közösen dolgoztuk át olyanná, ami közösségi-program formát kapott. Az előkészület feladatait szétosztottuk. Mindenki részt vállalt a terem rendezésben, majd a rendrakásban. A közösségi-programban megtapasztalták, hogy nem "csak hajléktalanok", nem "csak alkoholisták", nem "csak betegek", hanem ügyesek, nyertesek, sikeresek.

5.2 Csoportfoglalkozások 2018

Készítették: Németh Bernadett, Gyenese Inez.

Csoportfoglalkozások célja a szintünkön lakó hölgy ügyfelek számára egy rendszeres összejövetel biztosítása, melynek során jól működő közösséggé tudnak formálódni. Az elmúlt hónapokban sok konfliktus és egyéb nem kívánt események bolygatták meg lakóink életét, ezért volt fontos, hogy az egyéni konfliktuskezeléseken túl, közösen egy békés, nyugodt, partneri kapcsolat alakuljon ki az ügyfeleink között. Ebben nagy segítségünkre volt, hogy közeledtek a téli ünnepek és ez lett a váza foglalkozásainknak.

Hat alkalmas csoportfoglalkozásaink címe: *Ráhangolódás az ünnepekre.*

Témáink a következők voltak: ünnepi ráhangolódás, az ünnepek jelentése, egyéni emlékek megosztása, díszek készítése, muffin sütés, versek, közös fadísztés.

Visszatekintve, megállapíthatjuk, hogy ügyfeleink a kezdeti bizonytalanság után, nagyon szívesen látogatták az összejöveteleket. Eredmény, hogy a csoport alkalmainak végén a lakók közti feszültségek enyhültek, a csoporttagok meglátták egymást más élethelyzetben, megosztották egymással élményeiket, a kreatív foglalkozások során egymást segítve, egymást támogatva készítették el munkájukat, melyekre közösen voltak büszkék.

Az így elkészült műveket a csoportszobában állítottuk ki, de a közös folyosón is csináltunk egy faliújságot ahová karácsonyi dekorációk kerültek. Ez a közös élmény megalapozta, hogy 2019-ben tovább tudjuk folytatni foglalkozásainkat, melynek a hajléktalanság és női szerepek témakörére épülne a tematikája.

Szeretnénk megemlíteni, hogy a csoportszoba kialakításához és programjaink megvalósításához, óriási segítséget kaptunk vezetőinktől. Szakmai kontroll mellett a technikai lebonyolításban is segítettek.

5.3 II. emelet, középső szakasz programjai

Készítették R. Szigeti Andrea és Bakosi Tamás (szociális munkások).

A második emelet középső szakaszán a 2018-as évben - a sok változás és esetkezeléseink mellett - igyekeztünk a közösség építésre helyezni hangsúlyt. Elsősorban a lakók közti konfliktusok feloldására koncentrálna tartottuk a közösség építését.

Lakógyűlés: Lakógyűlést tartottunk, aminek a fókuszában a szint szakasz közös szabályainak a lefektetése, illetve ezek átbeszélése volt. Hangsúlyoztuk azt, hogy fontos egymás háttérének megértése, és a visszajelzés arról, hogy mi az ami konkrétan zavarja őket. Pozitív, építő üzenetek megfogalmazását segítettük, ezeket később ki is tettük a konyha faliújságjára emlékeztetőül.

Sütés, főzés: Több alkalommal került sor sütésre, főzésre (fánk, kókuszgolyó stb.). Ennek a célja a közös alkotás, szabadidő tevékenység elvégzése, valamint új készségek tanulása és élményszerzés is. Ezzel együtt a közösségi helységek tisztántartása és díszítése is alakult, közösen tudtak felelősséget vállalni a tárgyakért.

Karácsonyi készülődés: Sikerült közösen karácsonyfadísz készítését, valamint mandalafestést is megvalósítani. Emellett megvalósult egy nagyobb volumenű sütés és karácsonyra hangolódás, amit több kollégával együtt vittünk véghez. Ebben az időszakban a karácsonyfa díszítése is már a lakókkal együtt történt.

Részt vettünk és veszünk a közös használatú 2021-es "Teleszoba" létrehozásában és koordinálásában. Továbbá több alkalommal az év során adományt osztottunk a lakóinknak.

6. Terveink 2019-re:

6.1 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, padló feújítás és festés.
- Az aula felszerelése asztalokkal, székekkel, hogy a szálláson lakók látogatóit kulturáltan tudjuk fogadni.
- A kollégák részére a kialakítandó konyha befejezése
- A Recepció helyiség felújítása.
- A szállás lakószobáinak komplett zárcseréje, ahol szükséges az ajtó javítása, illetve cseréje, az ún. vezérkulcsos rendszer visszaállítása, mely nagyban megkönnyítené pl. a rovarirtások alkalmával a szobák nyitását-zárását, továbbá tűzvédelem szempontjából is fontos lenne egy „mindent” nyitó kulcs.
- Mosókonyha felújítása
- Kisebb értékű tárgyi eszközök (pl. kávéfőző, stb.) beszerzése

6.2 Szakmai munka, teamépítés:

Legfontosabb célként a mostani dolgozói létszám megtartását tűzzük ki. Ezt a szűkös erőforrások miatt elsősorban nem anyagi jellegű eszközökkel (munkahelyi légkör javítása, csapatszellem erősítése, munkahelyi kommunikáció javítása, „szupervízió” biztosítása, odafigyelés a kollégák szakmai fejlődésére, szakmai problémáikra, stb.) tudjuk elérni. Ezzel összefüggően szakmai munkánk színvonalának további emelése is cél. Nagyobb hangsúlyt kívánunk fektetni az esetmegbeszélő teamekre.

A Szakmai igazgató-helyettes Úr útmutatása alapján 2019-ben teamünket kisebb egységekre osztjuk.

Az egyes munkakörökhöz tartozó feladatokat folyamatosan figyeljük, szükség esetén módosítunk rajtuk. Tervezzük a belső munkafolyamatok alapos átvizsgálását, kiértékelését, szükség esetén változtatását. A kollegák felé pedig könnyen értelmezhető, használható útmutatók készítését a munkafolyamatokról.

Ugyanígy hangsúlyt kap a csoportmunka, közösségi programok erősítése és támogatása a szállón. Az egységes szakmai szemlélet további erősítése is feladatunk.

A referensi programot a 2019-es évben is működtetni, fenntartani tervezzük a kedvező tapasztalatok miatt. Az idősoththoni elhelyezésre váró lakók felkészítésére is tervezünk referens kollegát.

Továbbra is fontosnak tartjuk az informális kapcsolatok építését kollégáink közt, a teamkohéziót szabadidős és szakmai programokkal egyaránt erősíteni tervezzük.

A belső munkafolyamatok áttekintése mellett a szálló szerepét is vizsgálni akarjuk a BMSzKI-n belül, a profiltisztítás lehetséges irányvonalaira tervet dolgozunk ki.

Kérdés esetén a balint.monika@bmszki.hu illetve a juhasz.arnold@bmszki.hu e-mail címeken állunk rendelkezésükre.

Tartalom

1.	Intézményünk bemutatása:	1
1.1	Szolgáltatásaink:	1
1.2	Célcsoportok:	2
2.	A 2018-as év főbb eseményei:	3
2.1	Létszámunk alakulása:	3
2.2	Közösségi keret, reprezentációs keret, közösségi programok, teamépítés:	3
2.2.1	Reprezentációs keret:	3
2.2.2	Közösségi keret:	4
2.3	Beruházások, felújítások:	4
2.4	Rovarirtás:	5
2.5	Ellenőrzések:	5
3.	Szakmai munka 2018-ban:	5
3.1	Referensi program:	5
3.1.1	Lakhatási referens beszámolója a 2018-as évről	6
3.1.2	Foglalkoztatási referens beszámolója 2018-ról	6
3.1.3	Idősoththoni referens beszámolója 2018-ról	7
3.2	Képzések	7
3.3	Szakmai team	7
4.	A szállón megforduló ügyfelek 2018-ban	8
4.1	Beköltözők	8
4.2	Kiköltözők	10
4.3	A bentlakókról	13
5.	Beszámoló a programokról	15
5.1	Közösségi szociális munka, programok	15
5.2	Csoport foglalkozások 2018	16
5.3	II. emelet, középső szakasz programjai	17
6.	Terveink 2019-re:	17
6.1	Beruházás, felújítás:	17
6.2	Szakmai munka, teamépítés:	18