

# **A 2021. év a Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei életében**

## **– a szakmai munka összefoglalása –**

Breitner Péter  
(szakmai igazgatóhelyettes)

### **Bevezetés**

*„A sufrituning” lehetőségei és korlátai a szolgáltatásszervezésben – a hajléktalan emberek igényeinek és állapotának távolodása a szolgáltatásainktól, valamint kísérletek a kettő közelítésére.* Ezzel a címmel tartottam szekciómegbeszélést a 2021. évi Országos Hajléktalanügyi Konferencián. Talán kissé hosszú és összetett, cserébe azonban pontosan írja körül azokat a viszonyokat, amelyek évről-évre egyre inkább jellemzik a hajléktalanellátó rendszer szolgáltatásait és a bennük dolgozók helyzetét. Nem véletlenül idézem itt, a BMSZKI 2021. évről szóló szakmai beszámolójának elején is.

A hajléktalan emberek számára nyújtott szolgáltatások (átmeneti szállások, éjjeli menedékhelyek, nappali melegedők) jogszabályokba foglalt feltételrendszere és finanszírozása, valamint a velük szemben támasztott elvárások ugyanis lényegileg a rendszerváltás utáni kezdetektől fogva változatlanok. Az eltelt 30 év alatt azonban alapjaiban formálódott át a magyar társadalom és ezzel a hajléktalanná válás útvonalai, valamint a hajléktalanszállásokat igénybe vevő ügyfélkör társadalmi összetétele is. A hajléktalanná válás tekintetében, ahogyan az élet számtalan más területén is, így jutottunk el a poszt szocializmusból a „vadkapitalizmusig”: míg a 90-es években elsősorban a negyvenes éveik elején/közepén járó, deklasszáldott szakmunkások sodródtak hajléktalanságba, a szállásaink lakói ma jellemzően 55 év feletiek, egynegyedük/egyharmaduk pszichiátriai beteg és még sokkal többen vannak közöttük a legkülönbözőbb krónikus betegségekkel élők. Ügyfeleink nagyjából felének maximum 8. általános végzettsége van és nagyon sokuk életében van jelen a generációk óta tartó mélyszegénység. Mindezzel párhuzamosan a hajléktalanságot (és mindnyájunkat) körülvevő társadalmi környezet is jelentősen megváltozott: egészen mások ma nemcsak a lecsúszás, hanem a boldogulás és a visszakapaszkodás lehetőségei is.

Nem mellékesen fel kell ismernünk azt is, hogy a hajléktalanellátás szolgáltatásait használó csoportok társadalmi összetétele pontos indikátora az osztársadalmi viszonyoknak. Ez a lakmuspapír megmutatja az egyre súlyosabb mértékű egyenlőtlenségeket és a társadalmi mobilitás nehézségét és anomáliáit is: azt látjuk, hogy egyre inkább a születési helyzet, mintsem az egyéni devianciák és/vagy törekvések határozzák meg a társadalomban elfoglalt helyzetet. Ma már sokkal inkább a strukturális viszonyok határozzák meg a hajléktalanná válás természetét, mint korábban.

Az évente hozzánk forduló több ezer hajléktalan ember gazdasági, iskolázottsági, mentális és egészségi állapota pontosan mutatja meg a (szegényebbek számára elérhető) iskolarendszer csődjét, az idősügy csődjét, a pszichiátriai ellátás csődjét, az egészségügy

csődjét, az addiktológiai ellátás csődjét. És általában a szociálpolitika és szociális lakáspolitikai csődjét.

Mindez egyrészt elsősorban a fent említett területek, másodsorban a hajléktalanellátás sürgős és hatásos újragondolásáért, újraszabályozásáért, reformjáért kiált. Mindemellett sem a szakmai hitvallásunkkal, a hozzánk forduló emberek helyzetével pedig végképp nem összeegyeztethető, hogy a problémák megfogalmazása után – a korszellemnek megfelelően – elégedetten hátra dőlünk és arra várjunk, hogy majd „mások” megoldják a helyzetet: folytatjuk a munkánkat, keressük a megoldásokat, az ügyfeleink boldogulásának lehetőségeit. A kereslet (a hajléktalan emberek igényei, szükségletei) és a kínálatot alapjaiban meghatározó feltételrendszer (szakmai létszámok, szakképzettségek, finanszírozás) között feszülő ellentmondás azonban nem csekély. Ennek ellenére igyekszünk „a garázsban mégiscsak összebütykölni” valami olyat, ami valóban képes kiszolgálni a hozzánk forduló emberek igényeit úgy, hogy ehhez a feladathoz a „sufnituning szerszámosládájában” az alapfinanszírozáson túl kevés és egyre szűkülő pályázati forrás található, viszont sok kreativitás, találékonyság és egyéni elkötelezettség.

Köszönet ezért a BMSZKI dolgozóinak!

#### **A melléletekről:**

Az összefoglalóhoz a következő melléletek tartoznak:

[1. sz. melléklet: Adatok a hajléktalanságról BMSZKI és Budapest közterület Február 3. 2019](#)

[2. sz. melléklet: Adatok a hajléktalanságról BMSZKI és Budapest közterület Február 3. 2020](#)

[3. sz. melléklet: Adatok a hajléktalanságról BMSZKI és Budapest közterület Február 3. 2021](#)

[4. sz. melléklet: BMSZKI átmeneti szállások 2021. Február 3.](#)

[5. sz. melléklet: BMSZKI éjjeli menedékhelyek 2021. Február 3.](#)

[6. sz. melléklet: A személyes szociális munkában részesülő ügyfelek 2013 - 2021 átmeneti szállások](#)

[7. sz. melléklet: A személyes segítő munka - intézménysoros és részletes adatai átmeneti szállások 2021](#)

[8. sz. melléklet: A személyes segítő munka - intézménysoros és részletes adatai éjjeli menedékhelyek 2021](#)

A melléletek adatsorokat, táblázatokat és diagramokat tartalmaznak. Az 1-5. sz. melléklet elsősorban demográfiai, egészségügyi, az ügyfeleink gazdasági helyzetéről szóló, illetve más, a Február 3. felmérések tárgykörébe tartozó információkat tartalmaznak. A 6-8. sz. melléletek a BMSZKI-ban végzett személyes segítő munkában részesülő hajléktalan emberek helyzetét és a velük végzett segítő munka eredményeit mutatják be.

A melléletekben rengeteg számszerű információ található, a főszövegben azonban csak néhány adatot jelenít meg a folyamatos és gördülékeny olvashatóság megőrzése érdekében. Ezzel együtt ott is mindvégig támaszkodom a mellékletben szereplő adatsorokra.

## **A 2021. év legfontosabb szakmai irányai – és további terveink**

A BMSZKI szakmai irányítása egy hosszú, éveken átívelő folyamat, hosszú távú tervekkel és célokkal, amelyben az elért eredmények, bevezetett eljárások és kívánatos működésmódok megtartása, karbantartása vagy megújítása mindig újabb és újabb feladatokat jelent.

A következőkben röviden, egy-egy bekezdésben összefoglalom 2021 – sok esetben a megelőző években elindított, kollégáimmal közös – nagyobb léptékű fejlesztéseit, amelyek közül több témát kibontok alaposabban is. E tevékenységek közül 2020 márciusa óta a világjárvány sok mindent megakasztott, több tevékenységünket szüneteltetni, módosítani kellett vagy a járvánnyal kapcsolatos feladatok tolokodtak elébük. Ezzel együtt a munkát a korábban elkezdett mederben kell folytatnunk. Lássuk tehát az utóbbi évek legfontosabb szakmai irányait, fejlesztéseit és feladatait vázlatos formában:

- A személyes szociális munka megerősítése, amely korábban „kulcsrendszer” néven vált ismertté, amelynek értékeit, eljárásait és módszereit később – a hibák korrigálásával – kiterjesztettük több intézményünkre. Ebben a folyamatban 2020 őszén jutottunk el odáig, hogy kiadtunk egy új, a személyes segítő munkát keretbe foglaló eljárásrendet. A 2021. év során már ennek megfelelően működtek az átmeneti szállásaink. Az új szakmai eljárásrend egyik legfontosabb eredménye, hogy jelenleg az átmeneti szállásokon minden ügyfelünk, az éjjeli menedékhelyeinken pedig az arra különösen rászorulóknak magas színvonalú személyes szociális munkában részesülnek. (Ennek a tartalmi követelményeit lásd később.)
- A hagyományos vezetői értekezletek mellett rendszeres, kis létszámú szakmai vezetői teamek bevezetése (a tematika legfontosabb elemeiről később még lesz szó)
- Új belépők és gyakornokok belső képzése (a részleteket lásd a Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda beszámolójában)
- A képzési rendszerünk működtetése és folyamatos fejlesztése (a részleteket lásd a Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda beszámolójában)
- Az intézményi szakmai napok (ezekből a járvány miatt mindössze egy valósulhatott meg 2021-ben, a Vaspálya utcai intézményünkben)
- Konferenciák, szakmai napok szervezése (a részleteket lásd a Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda beszámolójában)
- Külföldi tanulmányutak szervezése és nemzetközi kapcsolatok fejlesztése (a részleteket lásd a Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda beszámolójában)
- Az ún. közösségi keret (ügyfeleink számára közösségi, szabadidős programok, a részleteket lásd a Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda beszámolójában) és a „rekreációs keret” (a dolgozóink számára feltöltődést biztosító, csapatépítő programok) továbbra is működtek
- A BMSZKI szociális szakdolgozóinak munkaköreihez kidolgozott értékelési, visszacsatolási rendszere, ahogy a korábbi években is, 2021-ben is működött

- A tevékenységünk eredményesség-mérésére és bemutathatóságára irányuló módszerek
  - A személyes szociális munka eredményeinek összegyűjtése és elemzése
  - A Február 3. felmérés eredményeinek intézményi szintű elemzése és kiegészítése saját, a BMSZKI belső szakmai kérdéseire és ügyfeleire vonatkozó kérdésekkel (ún. Február 3. BMSZKI betétlappal). Ennek eredményei közül a következő oldalakon meg is jelenik majd néhány.
  - Ügyfélélegedettségi felmérések: eddig 2014-ben és 2019-ben. 2021-re is beterveztük, de a járványhelyzet és a kollektíva túlterheltsége miatt ezt kénytelenek voltunk 2022-re halasztani.
- 2021 egyik legfontosabb eredménye, hogy elindult a szolgáltatásaink *támogató monitorozása* a Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda munkatársainak segítségével (A 2021. év során, bár a járvány miatt akadozva, de a monitorozási folyamat eljutott mindegyik átmeneti szállásunkra. A részleteket lásd a Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda beszámolójában)
- Az intézményeink utcáról való befogadási potenciáljának erősítésén 2021-ben is, mint a korábbi években mindig, szintén dolgoztunk.
  - Ennek egyik legfontosabb lépése a BMSZKI éjjeli menedékhelyeinek egységes szakmai eljárásrendjének elkészítése volt, amelyet 2022 januárjában helyeztünk hatályba.
  - A Könyves Kálmán körúton – az intézményrendszerrel különösen nehéz, konfliktusos viszonyban lévő – utcán élő emberek számára 2021-ben is megnyitottuk az Életmentő Pontot. Ez, akárcsak a megelőző évben, szintén a VIII. kerületi Önkormányzattal kötött szerződés keretében történt. 2022 januárban a IX. kerületi Gyáli úton is megnyitottunk egy Életmentő Pontot, ezt azonban 2022. február végétől más szerepkörre állítottuk át: azóta Ukrajnából érkező menekülők krízisszállásaként működik.
  - Átmeneti szállásaink egy részén 2022 januárjában indítottuk el, de 2021-ben készítettük elő a „*Nyitás az utcára*” programot: ez a krízisidőszak során az utcáról érkezők könnyített bekerülését jelenti az átmeneti szállásaink egy részére

A továbbiakban a 2022. és további évekre irányuló szakmai tervek következnek. Ezek leírásának menete követni fogja annak a szimbolikus és gyakorlati építkezésnek a logikáját, ahogyan a különböző célok és azok megvalósulása valójában is egymásra építhető, éppen ezért az erős és színvonalas szociális munka erősítésének és megőrzésének célkitűzése fog az elejére kerülni. Nemcsak azért kezdjük ezzel tehát, mert a hajléktalan emberek felé való jó színvonalú szolgáltatás a fő és egyben legfontosabb tevékenységünk, hanem azért is, mert az összes többi célkitűzésnek is (beleértve a szervezetfejlesztési célokat is) ez az alapja, amely nélkül azok sem lehetnek sikeresek. Erős és színvonalas segítő munka nélkül sem az utcán élők befogadása, sem a tehetséges és képzett munkatársak megtartása, sem színvonalas képzések szervezése, de hiteles szervezeti kommunikáció sem lehetséges. Manapság, amikor egyre gyakrabban

eszmélünk arra, hogy a *kommunikáció* maga a *termék*, rendkívül fontos ezt tudatosan szem előtt tartanunk.

Kezdjük tehát az elején, azaz mire is kell irányulnia annak a bizonyos erős és színvonalas szociális munkának. Egy olyan területen, mint a miénk, amelyben (lásd mint fent) ilyen kevés az eredményekre irányuló jogszabályi norma, esetleg finanszírozásba épített társadalmi elvárás, amelyhez tarthatná magát egy szolgáltató, különben is fontos a *sikeres segítői tevékenység és sikeres szociális szolgáltatás* belső, szervezeti, „saját magunk” számára való megfogalmazása.

Akkor működünk jól, ha a velünk kapcsolatba kerülő hajléktalan emberek a tevékenységünk eredményeképpen a korábbinál autonómabb helyzetbe kerülnek, de ha ez nem reális, akkor legalább a „maradék autonómiájukat” meg tudják őrizni a segítségünkkel. (Ahogyan a bevezetőben is jeleztem, a hozzánk forduló ügyfélkör egyre rosszabb állapotú. Ez egyúttal azt is jelenti, hogy egyre inkább csak az állapotromlás megállítása lehet az esetmunka reális célja és egyre kevesebbszer nyílik arra valódi lehetőség, hogy az autonómia megerősítését tűzhessük ki célul.)

E gondolatmenet legalább két irányba ágazik el: Az egyik – hiszen ahány ember, annyiféle élettörténet és annyiféle (megélt) autonómia – egyenes úton vezet a személyre szabott segítői munka szükségessége felé, a másik pedig, hogy képesek legyünk valamilyen módon mérni a szociális segítői tevékenység eredményeit és a szolgáltatásaink hatékonyságát.

## **A személyes (személyre szabott) segítői munkáról**

A személyre szabott segítői munka megerősítése érdekében már sok éve történnek lépések a BMSZKI-ban, nem is sikertelenül. Ezen a helyen is köszönet a kollégáimnak ezért! A 2021. évben az átmeneti szállásainkon és az éjjeli menedékhelyeinken összesen 3589 személyes segítői folyamatról vannak részletes adataink. Ezek közül a tavalyi évben 1952 eset zárult le. Ezek 46,2%-a volt sikeres, 32,4%-a részben sikeres és 21,4%-a pedig sikertelen. (Az adatgyűjtés módszereit itt most nem fejtem ki, azok elolvashatóak a korábbi beszámolóimban.)

Itt, helyszűke miatt ismét csak vázlatosan, következzenek a legfontosabb, személyes szociális munkával összefüggő szakmai értékek, elképzelések és szemléleti alapvetések, amelynek további fejlesztése és karbantartása alapvetően fontos elemei a BMSZKI jövőre vonatkozó szakmai programjának:

- **Egyénre szabott segítő munka:** az ügyfelekkel való egyéni bánásmód, a segítő munka felépítése, céljai és az előrelépési tervek személyesen rájuk szabottak legyenek. A futószalag-megoldásokat kerüljük!

- **Életút-központú szemlélet:** ...éppen ezért a segítőknél alaposan meg kell ismerniük az ügyfelek személyes történetét, előéletét, önmagukról alkotott gondolatait, korábbi döntéseik mozgatórugóit. Ha ez nem történik meg, nem lehetséges az egyéni odafordulás és az egyéni segítő terv megalkotása sem.

- A segítőinknek képesnek kell lenniük arra az összetett feladatra is, amely az ügyfél felé való *odaforduló attitűd mellett irányítja* is a kapcsolatot. *Bizalmat* kell ébreszteniük az ügyfeleikben, de egyúttal (nem akármilyen, hanem: *tudásukból emberi és szakmai jártasságukból fakadó tekintéllyel is kell rendelkezniük. Együtt kell érezniük ügyfeleikkel, de egyúttal a külső szemlélő objektivitását is meg kell őrizniük.*

- A szociális munkás és az ügyfele közötti segítő kapcsolatnak feltétlenül rendelkeznie kell valamilyen konkrét *jövőképpel, céllal* (szimbolikus, fizikai/tárgyi, de leginkább mindkét értelemben). Ez adott esetben az állapotromlás megelőzésére is irányulhat.

- A segítő munkában, ha ez reális, érdemes és szükséges valamilyen konkrét *változást* megfogalmazni és megcélozni. A változás elősegítése – bár ez alapvető fontosságú – csak a legkritikább esetekben merülhet ki pusztán anyagi segítség megszerzésében, ügyintézési munkában. Ha tartós és valódi változást szeretnénk elérni, akkor *a segítségnyújtásnak mélyebb hatást kell kiváltania*. Meg kell érintenie az ügyfelünk személyiségét, világlátását, önismeretét, önbizalmát, a társas viszonyaiban való jobb tájékozódás, pozitívabb részvétel képességét és korábbi traumáinak valamilyen szintű feldolgozását is. A státuszbeli (lakhatás, jövedelem stb.) változásnak leginkább azzal lehet és kell megágyazni, hogy az *ügyfelünk „fejben is előrelép valamennyit”*.

- Az egyénre szabottság egyik leglényegesebb eleme, hogy nemcsak a *célok*at kell az ügyfeleinkkel közösen kiformálni, hanem a segítőnek azt a módszert, *stratégiát* is ki kell alakítania, amellyel az adott ügyfél céljai elérhetőek. A cél a „mit”-re, a stratégia a „hogyan”-ra irányul.

- Mindezek megvalósulása érdekében az az optimális, ha kollégáink számára *világosak a keretek*, és *azon belül* – az ügyfeleikkel végzett munkában – a lehető legnagyobb a saját felelősségük, kompetenciájuk, *döntési szabadságuk*. (Ez jelentős részben munkaszervezési kérdés, amelyről a továbbiakban is lesz szó.)

- És végül, akárcsak a segítőinknek, a segítői teameket irányító *vezetőknek* sem csupán a pozíciójukból, „kinevezésükből” fakadó hatalommal, hanem *a szakértelmükből és jártasságukból fakadó tekintéllyel*, autoritással is rendelkezniük kell.

A személyes szociális munka legalapvetőbb eszközei a segítő beszélgetések folytatása (narratív vagy éppen irányítottabb interjú technikákkal, szintén az ügyfél személyiségéhez igazodva). Itt azonban rögtön fontos megjegyezni, hogy a szolgáltatásaink egy része kevésbé képes teret és időt adni a segítő beszélgetéseknek, másrészt az ügyfeleink között egyre többen vannak olyanok, akik támogatására – személyiség- és egészségi állapotuk, szocializációjuk, esetenként verbális képességeik miatt – kevésbé alkalmasak a kizárólag verbalitásra épülő technikák, ezért más módszerekre is szükség van. Ezek elsősorban a közösségi szociális munka, a manuális tevékenységek (pl. művészetterápia) és a szociális csoportmunka, amelyek mindegyike ma is jelen van a BMSZKI szolgáltatási palettáján. A 2021. év során a szállást nyújtó intézményeink (a családok átmeneti otthonát is ideértve) lakóinak 19%-a (690 fő) vett részt valamilyen csoportfoglalkozáson vagy szervezett közösségi tevékenységben.

## ***A személyre szabott segítő munka, a szolgáltatások normativitása és a kettő közötti egyensúly fontossága***

A személyre szabott segítő munka szempontjából két irány, értékrend, működésmód állhat szemben egymással. Az egyik, hogy valóban képesek vagyunk-e az adott ügyfelünk aktuális élethelyzetéhez, lelki és fizikai állapotához, szükségleteihez igazítani, azaz személyre szabni a számára nyújtott szolgáltatásokat, a másik pedig egy-egy intézményünk leírt eljárásokkal, szabályokkal és más keretekkel rendelkező normatív szolgáltatási palettája, működésmódja. Ha az egyik irányba csúszunk el, abból egyenetlen, aktuális esetben indokolatlanul különböző szolgáltatási színvonal és tartalom (hétköznapi nyelven: „kivételezés”) következhet, ha a másikba hajlunk el, annak pedig az ügyfeleink valós problémáira érzéketlen, ember helyett intézményközpontú, futószalag-ellátás lehet a következménye.

A kettő közötti érzékeny egyensúly elősegítése és megtartása kiemelkedően fontos annak érdekében, hogy lehetőleg mindkét működésmód előnyei érvényesüljenek: normatív eljárásokon és értékeken alapuló, jó minőségű, de mégis az egyéni igényekre és sajátosságokra is reagálni képes, személyre szabott szolgáltatásokat kapjanak az ügyfeleink. A normativitást a világos, leírt keretrendszer (eljárásrendek és más belső szabályozók) adják, a személyre szabott munka lehetőségét pedig a megvalósítást végző kollégáink autonóm szakmai szabadsága és döntései. Ennek az egyensúlynak a szempontjából is kiemelten fontos, hogy egyértelműek legyenek a keretek, azon belül viszont szakmai szabadság érvényesüljön!

E normák és egyensúlyi állapot karbantartásának rendkívül fontos terepei a szakmai fórumaink és egyeztetéseink, ezek között pedig ki kell emelnem a szakmai vezetői team szerepét, amelyek keretében a szakmai munkáért felelős vezetők – a munka sok egyéb kérdése mellett – rendszeresen iránymutatást és megerősítést kaphatnak abban, hogy a napi gyakorlatban hogyan tarthatóak fenn ezek az érzékeny egyensúlyok.

## ***A segítő munka eredményeinek mérése és a mérhetőségének kérdései***

A szociális szolgáltatásaink eredményeinek mérésére irányuló rendszeres belső felmérések szintén már jó pár éve tartanak a BMSZKI-ban. Amíg a természettudományokban a mérhetőség többnyire alapadottság, addig a társadalmi kérdésekben, például a szociális segítségnyújtásban ez sokkal problémásabb: egzakt összefüggések helyett sokkal inkább valószínűségi kapcsolatokat várhatunk el. Ez azonban nem jelenti azt, hogy ne lehetne számszerűsített adatok segítségével (az értelmezéshez kvalitatív információkat is hangsúlyosan latba vetve) ezen a területeken is eredményességet mérni. A korábban leírtak szerint azt tekintem a működésünk egyik fő mércéjének, hogy az ügyfeleink autonómiájához sikerül-e hozzátenni, vagy legalább megakadályozni, hogy a meglévőből veszítsenek. A méréshez persze elsősorban operacionalizálnunk kell az emberi autonómia fogalmát. Első közelítésben az autonómia önállóságot, függetlenséget (alávetettségől való mentességet), döntési lehetőségeket, egyfajta szabadságfokot jelent, amely feltételez bizonyos, ehhez szükséges

erőforrásokat. Ezek – a materiálisabb irányból a lélektani és más szimbolikus komponensek felé haladva – nagyjából a következő területekről adódhatnak össze: lakhatási lehetőség (szállásnyújtás, aktuálisan élelmezéssel együtt, lakhatás felé segítség, hacsak lehetséges), munkaerő-piaci részvétel, megélhetés/jövedelem, egészségi állapot, iskolázottság, társas (pár-) kapcsolatok, az életútban előforduló, túlnyomó részben személyközi traumák feldolgozása, önismeret, identitás stb. (A felsorolás elemeinek sorrendje semmiképpen nem fontossági vagy „feladat-sorrendet” jelent!)

Az ügyfeleink imént felsoroltakhoz való hozzásegítésének mindegyikében feladatunk lehet, még akkor is, ha egyes esetekben és egyes szolgáltatástípusainkban csak keveset (például kizárólag lakhatási szolgáltatást, ami persze korántsem olyan kevés...) tudunk hozzátenni az illető ügyfelünk életéhez.

Az emberi élet imént felsorolt dimenziói, illetve az azokban való előre- vagy hátralépés mérhető valamilyen módon. Egyesek ezek közül (pl. jövedelem, munkaerőpiaci részvétel) könnyebben, mások pedig (pl. traumák feldolgozása vagy az identitás kérdései) nehezebben, pl. „szakértői véleményekre”, azaz a szociális munkásaink és szakmai vezetőink megalapozott álláspontjára hagyatkozhatunk. Az imént felsorolt tényezőket egyébként igyekszünk is mind megragadni a korábban már említett sikerességi mutatók mögött.

Mérnünk kell tehát a tevékenységünk eredményességét, de ezzel ugyanakkor csínján is kell bánnunk: A szociális szolgáltatások eredményességét ugyanis a segítői szakértelmen és elkötelezettségen kívül még sok minden befolyásolja. Ezek közül csak néhány: a gazdasági, munkaerőpiaci környezet, lakhatási piac, más, nem hajléktalan-specifikus szociális szolgáltatások fogadókészsége és hajlandósága, amelyek alapjaiban határozzák meg a hajléktalanságból való kiút lehetőségeit és ezzel a hajléktalanellátás szolgáltatásainak lehetséges sikerességét is. Éppen ezért az eredményeink vizsgálatakor tudatában kell lennünk a saját és általában egy hajléktalanellátó szervezet kompetenciahatárainak is, és csak óvatosan, ezeket a tényezőket is figyelembe véve szabad az eredményeinkből következtetéseket levonnunk. Ezt viszont valóban meg kell tennünk.

A munkánk eredményessége vagy kudarca kérdéseinek alapos végig gondolása mögött rejlik egy olyan cél is, amely elsőre talán mellékesnek tűnik, valójában azonban kiemelkedően fontos szerepe van. A mérés szempontjai a munkatársaink számára meghatározó normaközvetítő szerepet töltenek be a szociális munka célrendszerének kialakításához: megragadhatóvá teszik az emberi élet különböző dimenzióit, segítenek célkitűzéseket megfogalmazni, eligazítanak az „előrelépés”, a „siker” és „eredményesség”, a mi szakmánkban eléggé ingoványos területein, és ezzel a szervezeti kultúra részévé teszik a változásmenedzsment felfogású segítő munka szemléletét.



## **Élhető lakhatási szolgáltatás és közösségi szociális munka**

Mindezek mellett, ahogyan azt már korábban jeleztem, a BMSZKI szolgáltatásainak jelentős részében (különösen éjjeli menedékhelyeken és nappali melegedőkben), máshol vannak a segítő munka és a szolgáltatások működtetésének fókuszai. Bár az éjjeli menedékhelyeken is igen komoly személyes szociális munka folyik, elsősorban mégis a napi szintű és tömeges méretű szállásnyújtással kell foglalkozniuk a kollégáinknak. (Ez persze az átmeneti szállásainkon is önmagában érvényes és rendkívül fontos alapfeladat.) A szállásainkon tehát – a segítő munka mellett – tömegeket kiszolgáló lakhatási szolgáltatások működnek, ami megkövetel és felértékel más szempontokat és működtetési elveket is. Általában véve döntő kérdés a rendezett fizikai környezet, a rendezettség üzenetének azonban meg kell jelennie a puszta fizikai környezeten túlmutató, szimbolikus formában is: kiszámítható intézményi és személyközi viszonyok, érthető, logikus és transzparens szabályok, következetesség, az adott intézményi team döntéseinek igazságossága, bejósolhatósága, és mindemellett jó, odaforduló, de határozott kommunikáció.

Ezekben a szolgáltatásokban kiemelten fontos a konfliktusok kezelésére, de még inkább (a fentiekkel szoros összefüggésben) azok megelőzésére hangolt működésmód, a közösségépítés és általában véve: egyszerre sok, kényszerűségből együtt élő emberrel való bánni tudás. Ezekben a szállásokon elkerülhetetlen – a szociális munka alapértékeivel egyébként nehezen összeegyeztethető – erőteljes szabályozás, fegyelmezés és szankcionálás. Ebben komoly segítséget jelenthetnek a korábban jelzett team-értékek, valamint a resztoratív módszerek bevezetése is. Ezen a területen még bőven vannak előttünk kiaknázatlan lehetőségek.

A szállásaink minél élhetőbb működtetése tekintetében a terveink között szerepel az imént felsorolt teamértékek és módszerek megerősítését célzó tréningek szervezése, illetve célzott konfliktuskezelés, asszertív kommunikációs képzések bevezetése is. A szupervízió pedig kiemelt fontosságú, különösen ezeken a nagyon nehéz terepeken dolgozó kollégák számára. 2019 óta sikerült eljutnunk odáig, hogy a szupervízió elérhető minden stábunk számára és ezt azóta, 2020-ban és 2021-ben is sikerült megtartanunk!

Most pedig következzen néhány – az erős és színvonalas segítő munkára építhető – más, kiemelt szervezeti cél.

### **Az utcán élők befogadása**

Bár szégyenkeznivalónk nincs ezen a területen, hiszen a BMSZKI mindig is sok közterületen élő embert fogadott be, ennek a folyamatos erősítése fontos feladat. Ebből a célból az éjjeli menedékhelyeink működésének, szolgáltatásainak, szabályozásának újragondolása és egységes szakmai eljárásrendbe foglalása megtörtént.

A 2021. év során az átmeneti szállásainkon személyes segítő munkában részesülő ügyfeleink közül (ezekben az intézményekben mindenki személyes szociális munkában részesül!) összesen **207 fő költözött be közvetlenül utcáról** (az összes beköltöző 9,6%), az éjjeli menedékhelyeinken pedig a személyes szociális munkában részesülők (ezekben az intézményeinkben nagyjából az ügyfeleink egynegyede részesül személyes szociális munkában) **142 fő (az összes beköltöző 16,9%-a) költözött be közvetlenül közterületről.**

351 főről tehát pontosan és biztosan tudjuk, hogy közvetlenül közterületről érkezett az intézményeinkbe. Tekintve azonban, hogy ebben a számban az éjjeli menedékhelyeinket használóknak csak egynegyede van benne, **a becslésünk szerint legalább 450-500 fő érkezett közvetlenül közterületről az intézményeinkbe.**

A BMSZKI tevékenységét közszolgáltatásként fogjuk fel olyan értelemben is, hogy bár nyilvánvalóan az utcán élő, és más hajléktalan, vagy éppen lakhatási krízisbe kerülő emberek a fő célcsoportunk, egyben az egész főváros és annak lakossága felé is szolgáltatunk. A közterületi hajléktalanság kezelése pedig – a hajléktalan és nem hajléktalan emberek szempontjait is beleértve – közérdek. A közterületi hajléktalanság mérséklését rövidebb távon – és ezért a társadalom nagy alrendszerének meghatározó szerepét most ideiglenesen félreteszem – elsősorban a közterületi állapotokért felelős, de különböző területeken tevékenykedő szervezetek összefogásával, munkájuk összehangolásával lehet megvalósítani. Ebben szerepe lehet – és van is – a közterületen egyaránt jelenlévő, következő szervezeteknek: utcai szolgálatoknak, rendőrségnek, közterület fenntartóknak, önkéntes szervezeteknek is, de aktuálisan a Mentőszolgálat sem hagyható ki a felsorolásból. A 2021. év során voltak – sajnos csak elszigetelt, de nem eredménytelen – együttműködésink és ilyesmiben a jövőben is szívesen veszünk részt. Rendkívül fontos lenne ennek a fővárosi szintű megszervezése és koordinációja. Az általunk működtetett szállások tekintetében pedig a „befogadó szemlélet” további fenntartása és erősítése a megoldás kulcsa. Ezt úgy értem, hogy a befogadtatás érzése (a szó fizikai és szimbolikus értelmében is) valóban megtapasztalható legyen a hozzánk betérő, vagy beszállított hajléktalan ember számára. A tömegellátás mint fizikai adottság alapvetően nehezen tud alternatívát nyújtani a közterületi életmód vélt vagy valós előnyeivel szemben, azonban a tapasztalatok arra mutatnak, hogy a bánásmód, a szállásokon dolgozók kommunikációs stílusa és az odaforduló attitűdje sokat képes ellensúlyozni ezekből.

A befogadó attitűd megnyilatkozásaival és az élhető viszonyok megteremtésével kapcsolatban nagyon fontos nekünk az ügyfeleink visszajelzése. Habár az ügyfél-elégedettség felmérést 2021-ben nem tudtuk megszervezni, a Február 3. felméréshez viszont évek óta elkészítünk egy külön, csak a BMSZKI ügyfeleire és esetlegesen a BMSZKI belső viszonyaira irányuló kérdéssort (kérdőív-betétlapot). Ezt 2021-ben is megtettük néhány, minket különösen foglalkoztató témában:

	Úgy érzem, hogy megfelelő nekem ez a szállás, ahol most élek (N=1241)					összesen
	egyáltalán nem igaz	inkább nem igaz	igaz is, nem is	inkább igaz	teljesen igaz	
BMSZKI átmeneti szállások	5,2%	5,7%	16,0%	20,2%	52,9%	100,0%
BMSZKI éjjeli menedékhelyek	16,2%	6,9%	24,0%	15,0%	37,8%	100,0%
BMSZKI szállások összesen	8,6%	6,1%	18,6%	19,0%	47,7%	100,0%

A kapott eredmények megerősítettek bennünket abban, hogy a tömegesség, az „átmenetiség” és a szállásaink többnyire leromlott fizikai körülményei ellenére a többség megfelelőnek, elfogadhatónak érzi ezeket. Külön kiemelhető, hogy ez – az átmeneti szállásokénál jóval korlátozottabb szolgáltatásokat nyújtó – éjjeli menedékhelyek esetében is érvényes. Emellett azonban némi keserűség vegyül a munkánkra irányuló megerősítés érzésébe, hiszen az *alapvetően nem jó*, ha valakinek „megfelelő” egy hajléktalanszállás, ahol él.

A következő táblázat adatai azonban sok tekintetben feloldják ezt, hiszen ügyfeleink többsége az előrelépés lehetőségének valamilyen szintű megéléséről is beszámol:

	Úgy érzem, hogy az itt töltött időszak segít abban, hogy előrelépjek az életemben (N=1241)					összesen
	egyáltalán nem igaz	inkább nem igaz	igaz is, nem is	inkább igaz	teljesen igaz	
BMSZKI átmeneti szállások	7,6%	7,2%	20,3%	21,3%	43,5%	100,0%
BMSZKI éjjeli menedékhelyek	13,3%	7,3%	23,6%	19,6%	36,3%	100,0%
BMSZKI szállások összesen	9,1%	7,0%	22,0%	20,9%	41,0%	100,0%

### **A hajléktalanság társadalmi összetételének változásaira, illetve kíséreléseire adott és adandó szolgáltatói válaszaink**

A bevezetőben már jeleztük, hogy a magyarországi és fővárosi hajléktalanság, a hajléktalanná válás természete sokat változott az elmúlt évtizedekben, ennek dinamikái pedig, különösen a munkaerő-, illetve lakhatási piaci változások hatásai rövidebb távon (az utóbbi néhány évben) is markánsan érezhetőek.

A fő tendenciák, amelyekre a szolgáltatásainkkal, esetenként az intézményeink profiljának újragondolásával is reagálnunk kell, a következők:

- Az ügyfélkörünk folyamatosan **idősödik** (az átlagéletkor 55 év), de emellett szinte korosztálytól függetlenül emelkedik a munkaerőpiaci szempontból inaktívak aránya is. Ezek a folyamatok megkövetelik tőlünk, hogy megerősítsük a kollégáink idősebb emberek segítéséhez szükséges tudását, emellett szintén felértékelik a közösségépítés és a különböző (belső) foglalkozások szükségességét. Ezen az úton már elindultunk, folytatnunk is kell. Ezen a területen elengedhetetlen, hogy az idősothtoni elhelyezés jóval hozzáférhetőbb legyen a hajléktalan emberek számára!

- Egyre többen vannak az ügyfeleink között azok is, akiknek komoly **ápolási szükségletük** van. Amellett, hogy mindenkit, akit csak lehet több, de inkább kevesebb sikerrel a számára indokolt tartós elhelyezés felé irányítunk, a szállásainkon kénytelenek vagyunk megszervezni a helyi ápoló-gondozó ellátás feltételeit is. Ez sem új, hanem évtizedes, de egyre növekvő probléma.

- Az ügyfeleink 25-30%-a (vélelmezhetően vagy diagnosztizált) **pszichiátriai beteg**.

Ilyen állapotú ügyfelek tömeges jelenléte a hajléktalanszállásokon komoly diszfunkciókat jelent. Ezeket az ügyfeleinket ráadásul szintén rendkívül csekély számban vagyunk képesek számukra megfelelő elhelyezésbe juttatni, de igyekszünk számukra és velük dolgozó kollégáink számára is minél élhetőbbé tenni ezt a helyzetet: az utóbbi években az Ébredések Alapítvány bevonásával kidolgoztunk és elindítottunk egy közösségi pszichiátriai képzést a dolgozóink számára, mely iránt más szervezetek is érdeklődnek.

A 2021. évben már három intézményünket, a Táblás és a Kálvária átmeneti szállást, valamint a Váci éjjeli menedékhelyet „állítottuk át” pszichiátriai beteg hajléktalan emberek ellátására. Ezek kényszermegoldások, amelyekben a dolgozóink magas fokú alkalmazkodóképessége és elköteleződése ellenére sem vagyunk képesek pszichiátriai betegek számára megnyugtató módon ellátást biztosítani.

- A **különböző függőségek** (hagyományosan alkohol, de egyre növekvő mértékben dizájnertdrogok) jelenléte óriási mértékű a hajléktalan emberek életében. Ez a helyzetük javulásának ugyanannyira akadálya, mint amennyire konfliktusok, nem ritkán erőszakos események mozgatórugója is az intézményeinkben. Ezen a területen előre kell lépünk szervezeti szinten is a következő időszakban. A probléma méreteit, elterjedtségét és általában vett társadalmi beágyazottságát tekintve nem lenne reális forradalmi változásokat megcélozni, azonban fontos lenne eljutnunk legalább odáig, hogy akikben az ügyfeleink közül van fogékonyság, vagy ez felébredhető arra nézve, hogy kezdjenek valamit az alkoholhoz, vagy egyéb szerekhez fűződő viszonyukkal, fel tudjunk ajánlani erre valamilyen lehetőséget. Ebből a célból – legalábbis ami a BMSZKI-n belülre vonatkozik – fel kell újítanunk és meg kell erősítenünk az intézményeink absztinens részlegeit, meg kell ragadnunk a szerhasználattal kapcsolatos közösségi kezdeményezésekbe való bekapcsolódás újabb és újabb lehetőségeit: a „Száras November” programban való részvételünk üdítően újszerű és sikeres volt.

A 2021. évben sikerült megújítanunk a szállás rehabilitációs programjaiban való részvételt és absztinenciát vállaló, alkoholbeteg ügyfeleink számára létesített Vaspálya átmeneti szállásunk szakmai programját, ezen belül újragondolni a bekerülés feltételeit. Ennek eredményeképpen immár folyamatosan teljes kihasználtsággal működik.

- Mindezek mellett a lakáspiac „bezáródásának” és a munkaerőpiac „kinyílásának” (legalábbis a COVID járvány előtt itt tartottunk) köszönhetően egyre többen élnek az intézményeinkben olyan emberek is, akiknek súlyosabb devianciáik nincsenek és munkaerőpiaci, illetve pénzügyi szempontból is képesek, vagy **képesek lennének lakásban lakni**. (A Február 3. felmérésorozat adatai alapján ilyen a hajléktalanszállásokon élő emberek nagyjából 30%-a!) Ezen a területen elsősorban az önkormányzati bérlakáshoz jutást, illetve az albérleteket reális megcélozni. Bár pénzbeli lakhatási támogatás (egyébként országosan) gyakorlatilag nem elérhető, a fővárosban és egyes kerületekben az utóbbi hónapokban éledezni látszik az önkormányzati lakáspályázatok rendszere, és talán várhatóak bizonyos elmozdulások a szociális lakásügynökség megvalósítása irányába is. Ezek még a legpozitívabb forgatókönyv megvalósulása esetén is valószínűleg más nagyságrendben lesznek elérhetőek, mint ahogyan a szükséglet mutatkozik, de minden alkalmat meg fogunk ragadni annak érdekében, hogy az ügyfeleink közül az arra képesek valamilyen lakhatáshoz jussanak. Ebben a legkülönbözőbb partneri együttműködések lehetségesek a részünkről: utógondozási rendszer kiépítése – ez nyilvánvalóan finanszírozási kérdés is –, bérlőkijelölési jogosítványok gyakorlása – amennyiben ez lehetséges –, az ügyfeleink lakáspályázatokon való támogatása stb.

- A **foglalkoztatás**, foglalkoztatottság kérdései kiemelkedően fontosak a hajléktalan emberek és egyébként mindnyájunk szempontjából. Az ilyen célú belső szolgáltatásainkkal a jövőben is követnünk kell a munkaerőpiaci folyamatokat. Ha csak a fő tendenciákat vesszük: a (globális) *munkanélküliség vs. munkaerőhiány* például egészen más szolgáltatási portfóliót kíván meg a foglalkoztatási szakembereinktől.

A foglalkoztatási célú programokat a jövőben egy lépéssel közelebb kell vinnünk a szállásainkon élő ügyfeleinkhez, kihelyezett csoportok, esetleg más, akár munkatársi fórumok formájában is. Ezen felül meg kell őriznünk a BMSZKI-n belüli fejlesztő foglalkoztatást, illetve érdemes lenne végiggondolnunk a kapuinkon belüli (újbóli) közfoglalkoztatás lehetőségeit. Ezek a foglalkoztatási formák, amelyeket egyébként joggal sok kritika ér a valódi munkaerőpiaci integrációs hatásait tekintve, a BMSZKI-ban egyelőre még a nyílt munkaerőpiacra való kilépés tekintetében sem voltak sikertelenek. (Részletek a Foglalkoztatási és Lakhatási Iroda beszámolójában.)

### ***A szakmai munka háttértámogatásának keretei***

Ezeknek már sokféle formáját kialakítottuk és működtetjük is az elmúlt évek során, amelyek közül az előző oldalakon többet meg is említettem. A következőkben tehát az eddigiék kiegészítése, de még inkább azok keretbefoglalása, azaz annak leírása következik, hogy milyen konkrét tevékenységeket – beleértve a teamformációkat és más fórumokat is – szeretnénk továbbra is működtetni vagy újra bevezetni a szakmai munka támogatása érdekében:

- A **továbbképzési rendszerünk** további működtetése, amelyet időről időre szokásosan felülvizsgálunk és módosítunk az ügyfélkör helyzete, állapota, és ezzel összefüggésben a munkatársaink, illetve a hatékony segítő munka igényei alapján

- **Szupervízió** megszervezése: ez nyilvánvalóan az egyik leginkább forrásfüggő támogatási forma, de igen fontos, hogy ezt továbbra is nyújtani tudjuk a dolgozóink számára

- Szakmai tematikájú, leginkább horizontális szervezésű belső fórumok további folytatása vagy életre hívása (pl. személyes segítő munkát végző szociális munkások szakmai műhelye, etikai kérdésekkel foglalkozó műhely, addiktológiai, pszichiátriai, lakhatási, foglalkoztatási, idősügyi szakmai műhelyek)

- **Esetkonferenciák** kultúrájának megerősítése, értelemszerűen szintén horizontálisan, sőt társszervezetekkel közös szervezésben

- Kiemelt jelentőségű a **szakmai vezetői teamek megszervezése továbbra is**: ezeknek a tematikája amellet, hogy a résztvevők aktuális igényeit követi, tartalmaz néhány kiemelt témát is, pl. az esetmegbeszélő csoportok vezetése és esetvezetés, team-dinamikák kezelése, a munkatársak motiválása, valamint a munkánk értékelésére irányuló adatok közös elemzése és ebből cselekvési tervek kiformálása.

- A 2022. év során kiemelt feladat a szakmai vezetők esetmegbeszélő csoportvezetési készségeinek megerősítése és megtámogatása egy belső képzés keretében. A jól működő esetmegbeszélő csoport ugyanis a szakmai munka érzékeny és hatékony irányításának a lehető legjobb eszköze és fóruma. Nagyban ezeknek a színvonalán múlik, hogy a megfelelő szakmai értékek eljutnak-e a segítő munkát közvetlenül végző kollégákhoz, illetve hogy kellő támogatást és segítséget kapnak-e a tevékenységükhöz. Ennek erősítésében a terveim között szerepel egy **vezetői interjútechnika** tanfolyam megszervezése is.

- Folytatjuk a már bevezetett támogató monitorozást. Ezekről a 2021. évben elvégzett monitorozási folyamatok alapján jók a tapasztalatok és a visszajelzések is. Orientálja a vezetőinket, visszajelzést, megerősítést és iránymutatást kaphatnak a munkájukra nézve, mégpedig rendszeres és konzekvens módon. A monitorozási folyamat eredményeképpen írásos dokumentumok is születnek, amelyek szükség esetén a működés módosításaira irányuló cselekvési terveket is tartalmaznak. A rendszeres támogató monitorozás folyamatos visszacsatolást biztosít majd, ezzel pedig egy hosszabbtávú fejlődési ívet rajzol fel és segít elő a szolgáltatásaink számára!

Azzal kezdtem ezt a beszámolót, hogy azt a logikai felépítést fogom követni a célkitűzések leírásának sorrendjében is, ahogy azok majd egymásra építhetőek. Így a szakmai munkából elindulva érkezünk el az utolsó blokkhoz, amelyekben más kiegészítő, egyebek között szervezetfejlesztési célok fognak szerepelni.

Valóban az erős, színvonalas szakmai munka az, amelyre a dolgozóink szervezeti identitása, munkaerőpiaci potenciálunk, a szervezetünk jó hírneve, a szakmai környezetben betöltött erénysszervezet-funkciónk erősödése alapítható. Ez a logikai, építkezési lánc azonban korántsem ennyire lineáris, sokkal inkább egyfajta hálózati gondolkodásmód az indokolt. Ezek az utóbb felsorolt tényezők ugyanis visszafelé is hatnak (pl. pontosan a szakmai munka minőségére), éppen ezért ezekkel önmagukban is fontos foglalkozni.

## **Belső együttműködések erősítése**

A belső képzések, közöttük az új belépők és gyakornokok képzése, valamint az intézményi szakmai napok mellett a belső együttműködés szempontjából is erősítendő terület az (intézményközi) esetkonferenciák szervezése, valamint a BMSZKI-n belüli esetleges „kereszt-munkavégzés” meghonosítása és az intézményi szakmai napok újbóli stabil be-, illetve visszavezetése. Ezekről a szakmai közösség fejlődése, de emellett a szakmai tudásaink bővülése várható.

## **A szakmai közéletben és társadalmi érzékenyítésben való részvétel és szervezeti kommunikáció**

A BMSZKI-nak mindig is voltak ernyőszervezet-funkciói: a jelenlétünk általában hangsúlyos szakmai konferenciákon, rendezvényeken, sőt olykor magunk is szervezünk ilyeneket, szakmai továbbképzések tekintetében pedig kifejezetten fontos szolgáltatást nyújtunk a (nem csak hajléktalanság területén működő) társszervezetek felé is. Ezen kívül jó néhány képzőintézménnyel intenzív kapcsolatban állunk, mint gyakorlati hely, valamint önkéntes segítők is rendszeresen fordulnak meg nálunk. Mindezeket a tevékenységeket, folyamatokat fontos továbbra is építeni, erősíteni.

Ezek mellett azonban fontosnak tartanám azt is, hogy a jelenleginél erősebb kapcsolatokat építsünk az intézményeink közvetlen szomszédságaiban, avagy például az utcai szolgálatunk működési területein élőkkel. Jó néhány oldallal feljebb már jeleztem, hogy a hitvallásom szerint a hajléktalan emberek mellett a Budapesten élő, nem hajléktalan emberek felé is szolgálatunk. Ezt a tényt, viszonyulást fontos lenne konkrétan és közvetlenebbül is megüzenni, sőt esetenként közös cselekvés formájába önteni. Ezek irányulhatnak a helyi problémák helyi kezelésére ugyanúgy, mint a tevékenységünkről, hajléktalanságról való információk átadására, beszélgetésekre például közösségi napok formájában. Az erőteljesebb helyi beágyazódásunk sok szempontból rendkívül előnyös lehet minden szereplőnek. Ezekből több, kölcsönösen hasznos folyamat, tevékenység szökhet szárbá: helyi konfliktusok helyett együttműködések, önkéntesség, adományozás, a hajléktalanság iránt érzékenyebb attitűd stb. A kifelé irányuló szervezeti kommunikáció ezekkel a célokkal szoros összefüggésben áll. Ezen a területen az elmúlt időszakban komoly előrelépések történtek, amelyek során gyakrabban és a tevékenységünkhöz szorosabban köthető híreket adtunk magunkról a külvilágnak, mint korábban. Ezt folytatnunk kell. A szervezeti kommunikációnak egyebek között feladata az adófizetők megszólítása is, fontosnak érezzük, hogy feljűk is elszámoljunk valamilyen formában: „ez és ez történik a pénzetekbűl”.

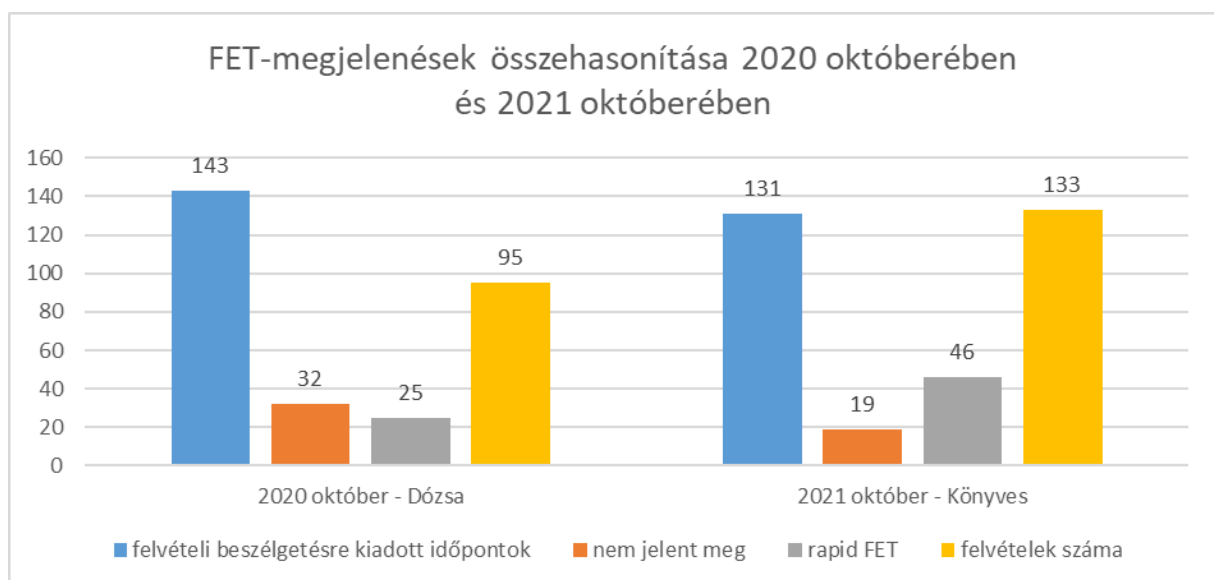
A továbbiakban ízelítűként kiollűzott részleteket közlűnk a BMSZKI szolgáltatásainak 2021. évi szakmai beszámolűibűl:

## Válogatott részletek a BMSZKI szolgáltatásainak 2021. évi szakmai beszámolóiból

(Összállította: Breitner Péter és a Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda munkatársai)

Az alábbiakban rövid, kiollózott részletek következnek az egyes szolgáltatásaink szakmai beszámolóiból. Ezek a szemelvények elsősorban az ügyfélkörünk helyzetéről, állapotáról, a hozzánk való bekerülésük, a tőlünk kikerülésük körülményeiről, útvonalairól és a szakmai munkánkról szólnak.

### Ügyfélszolgálati iroda (régi SzIK-FET):



“(…) nőtt a felvételek száma, ugyanis míg 2020 októberében 95 főt tudtunk átmeneti szálláson elhelyezni, addig 2021 októberében 133 fő sikeres felvételéről adhatunk számot. Sikerességünk a telephelyeinken dolgozó munkatársaknak is köszönhető, akik pontos, precíz tájékoztatást adtak az ügyfeleknek a költözésről, átállásról.

„Összességében elmondható, hogy a költözés és az iroda reformálása pozitív hatással volt szakmai munkánkra. Az ügyintézési idő rövidült, az ügyfélszolgálat atmoszférája kellemesebb, barátságosabb hangulatú, melyet ügyfeleink is gyakran visszajeleznek. Nagyon fontos említenünk, hogy az emberhez méltó, szép környezet milyen pozitív hatással van ügyfélkörünkre. Türelmesebbek, elfogadóbbak, alkalmazkodóbbak.”

“Az egyik legnagyobb kihívás volt ebben az évben a gyenge egészségügyi állapotban lévő ügyfelek elhelyezése. Egyre jelentősebb számban jelentkeznek szállóra olyan ügyfelek, akiknek az önellátása megkérdőjelezhető, vagy egyértelműen látható, hogy egy olyan intézményre lenne szükségük, ahol legalább minimális ápolás, gondozás folyik. Ezzel



kapcsolatban jó irány lenne, ha a BMSZKI egészségügyi részlegeivel szorosabb lenne az együttműködés, hogy a gyengébb egészségügyi állapotban lévő ügyfeleket hozzájuk tudjuk delegálni.”

### ***Utcáról bérlakásba a Fővárosban” és Elsőként lakhatás program:***

“Összesen tehát a két projekt segítségével **133 ember** lépett ki a hajléktalanságból és válhatott önkormányzati bérlővé.”

### ***Fehér köz nappali melegedő:***

„A Fehér-köz speciális éjjeli menedékhely lakói közül 16 főnek sikerült magasabb ellátási formába költöznie. Közülük 16 fő BMSZKI átmeneti szállásra (Külső-Mester Szálló, Kocsis Szálló, Dózsa Átmeneti Szálló, Alföldi Szálló, Táblás Szálló), további 1 fő az Üdvhadsereg Dobozi utcai átmeneti szállójára került felvételre. Három ügyfél a Fővárosi Önkormányzat Nyugdíjasházi bérlakásába költözhetett..... Albérletbe 6 fő, rehabilitációs intézménybe pedig egy ügyfél költözött. 3 fő hosszabb-rövidebb időre visszaköltözött valamelyik családtagjához. ... Jelenlegi lakóink közül 3 fő szerepel a BMSZKI FET várólistáján, 1 fő pedig a Baptista Szeretetszolgálat Reviczky utcai átmeneti szállójának várólistájára került.”

### ***Dózsa női éjjeli menedékhely:***

„A BMSZKI-nak két kifejezetten női éjjeli menedékhelye van, amiből a Dózsa egy nagy létszámú, mindenki számára elérhető menedékhely. Az elgondolás az volt, hogy aki a Váci profiljába illik, azt átírányítják hozzánk, amiből a kezdeti időszakban adódtak fennakadások. Az elmúlt évben a két team egyeztetésének köszönhetően, sikerült egy rendszert kialakítanunk az irányított ügyfelek küldésére és fogadására, amely segíti a két intézmény együttműködését. Szeretnénk ezeket az egyeztetéseket tovább folytatni, hogy a két team jobban megértse és átlássa a másik intézmény működését.”

### ***Aszódi éjjeli menedékhely és nappali melegedő:***

„A 2021-es évben 25 kerekesszékes, és 17 segédeszközzel közlekedő ügyfelet láttunk el. Számukra a legalapvetőbb dolgok (bevásárlás, tisztálkodás, tömegközlekedés, ügyintézés, vizsgálatokra történő eljutás) is igazi problémát jelentenek. A szállóról történő továbblépési lehetőségeik is rendkívül szűkösek, hiszen alig van olyan intézmény, amely fogadni tudná őket.”

„Az un. Első éjszakás adatlap kitöltése lehetővé teszi, hogy minden ügyfelünket megszólítsunk, így azokat is, akik alapvetően elzárkóznak a személyes beszélgetések elől. Az adatlap segítségével átfogó képet kaphatunk az ügyfél jelenlegi állapotáról (személyes iratok meglétéről, jogosultságairól, mentális és egészségi állapotáról, jövedelmi helyzetéről, a munkaerőpiacon elfoglalt szerepéről stb.) és jövőbeli terveiről. Arra is rávilágít, hogy az ügyfél szükségletei alapján szükség van-e esetkezelő munkára. A kitöltött adatlapok információi, és az interjú során nyert benyomások, tapasztalatok alapján a segítő kollégákkal közösen alakítjuk ki az együttműködés irányát. Bár az új esetkezelői team még csak pár hónapja működik, a napi szintű, élő ügyfélkapcsolat eredményei már látszanak. „

„Ennek a filozófiája mentén alakult úgy, hogy két esetkezelői munkakörben dolgozó munkatársunk kifejezetten a mozgásukban korlátozott, kerekesszékes, önmagukat ellátni alig képes ügyfeleink gondozásában nyújtanak kiemelkedő szakmai munkát. ...

### ***Előd és Bánya utca éjjeli menedékhely és nappali melegedő:***

***„A szálló változatlanul egy egészségügyi intézmény működéséhez hasonlít leginkább.*** Egyes ügyfelek gyógyszerelését, pelenka vagy épp sztómazsák cseréjét, vagy ezek ellenőrzését kénytelenek vagyunk felvállalni, hogy ügyfeleink egészségi állapota ne romoljon tovább.”

„Szakmai munkánkat sajnos befolyásolta a tavalyi évben is az a tény, hogy az ügyeleti rendszeren belül kellett megoldanunk az ügyfeleinkkel végzendő esetkezelő munkát is. Ezek erősen behatárolták lehetőségeinket, hiszen jellemzően jó kihasználtsággal működött intézményünk, rendkívül érzékeny – idős, kiszolgáltatott, demens stb. - célcsoporttal dolgoztunk, egyidőben egy kolléga pedig nem elegendő mindenre. A munkát hálók szerint osztottuk föl, minden hálónak volt esetkezelője, így minden lakónkat - ha ugyan minimálisan is - valamilyenfajta esetkezelésbe tudtuk vonni.”

„Ügyfélkörünk jellemzően inkább egészségügyi vagy gondozói ellátási formára szorult az elmúlt évben is, megtalálható volt intézményünkben kerekesszékes, mozgásában valamilyen szinten korlátozott – járókeretes, rolátoros -, elektromos mopeddel közlekedő, demens és pszichiátriai betegséggel küzdő is, akiket például rendszer szerűn fürdetni kellett annak ellenére, hogy a hajléktalan-ellátásban elméletileg önellátásra képesek. A mindennapi feladatok közé tartozott a fertőtlenítés – fürdetés – különösen a közterületekről beszállítottak esetében, de a hajvágás, borotválás, valamint a személyes ruházat tisztaságának ellenőrzése, mosása, a testi higiéné ápolásának ellenőrzése és az erre való motiváció fenntartása is a feladatok közé tartozott, a személyre szabott szociális munka mellett.”

„Intézményünk saját profilját tekintve teljesen alacsonyküszöbű éjjeli menedékhely és nappali melegedő, mely teljes nyitvatartási idejében bármikor fogadja ügyfeleit, melyben egyedülálló a Fővárosi hajléktalan ellátók között.”

„Tavaly összesen **1015 különböző ügyfél** fordult meg menedékhelyünkön.”

„Mivel klasszikus esetvitelt nem tudtunk kivitelezni így arra gondoltunk, hogy nem egyénekként, hanem csoportokkal próbálunk meg foglalkozni. Havi két csoportot indítottunk tavaly, melyek a vártnál is sokkal jobban sikerültek. „Mindkét csoportot a lakók stresszének csökkentésére hoztuk létre tavaly, melyek egész más megközelítésből működnek, de nagyon jól működnek. Az egyikben az együtt dolgozás - együtt evés - együtt alkotás a 3 fő pillér, ahol vasárnaponként közösen ágyakat csiszolnak és festenek újra. Szuper létszámmal és lelkesedéssel futnak. A másik egy üldögélős, beszélgetős, kortól független nyitott csoport, egyfajta „ventillációs/stresszkezelő csoport”, melynek az egyik csoportvezetője voltam. Kezdetben havi egyszer gyűltünk össze, de a festős csoport minden vasárnapi programja belendítette a részvételi szándékukat a lakóknak, így kérték, hogy legyen a beszélgetés is gyakrabban. A leülés 2 vezetővel zajlik, az egyikük a „munkát irányítja”, a másik „az érzelmi felelős”, aki kontrollálja az esetleges szélsőségeket. A tagok a mindenki által elfogadott csoportnormákat szem előtt tartva – ezeket minden alkalom elején átbeszélve - egy közös cél érdekében tevékenykednek, ami egyéni cél is, hogy megkönnyebbüljenek. Beszélünk az érzelmeikről, a konfliktusairól, a szükségleteikről, a lehetőségeikről, bármiről, ami foglalkoztatja, nyomasztja őket. Örülök, hogy személyesen részt vehetek ebben a csoportban.”

„Stábunknak tagja egy olyan kolléga is, aki nem vesz részt az ügyeleti rendszerben, teljes munkaidejében lakóink problémáira és az egyéni esetkezelésekre tud fókuszálni, a tavalyi volt az első teljes éve. Feladata volt többek közt lakóink irat anyagjainak rendbetétele, gondnokolt lakóink állapotának feltérképezése, különböző elakadt, jellemzően pénzügyi ellátási folyamatok előre mozdítása, ügyfeleink kísérése és képviselése különböző hivatalokban, a társadalom biztosítási fedezetek rendbetétele teljes állományi szinten.”

„A másik a fiatal drogfüggők. Egyre többen érkeznek hozzánk. Néhány nappal ezelőtt egy bírósági tárgyaláson vettem részt a Markó utcában. Tanúként idéztek be egy jelenleg kitiltott ügyfelünkkel kapcsolatban, akit három rendbeli garázdaság vádjával állítottak elő. Mind a három eset előttünk, az Előd előtt történt meg, amiben kettő esetben felvették a vallomását a X. Kerületi Rendőrkapitányságon. Minden esetben ügyfeleink voltak a támadás elszenvedői is. Az előállított, egy fiatal szerhasználó srác, aki hosszú időn keresztül tanyázott az Előd előtt és környékén. Azokban a ritka pillanatokban, amikor tiszta volt, teljesen értelmes beszélgetéseink voltak. Egy értelmes, tisztelettudó, visszafogott srácot ismerhettem meg benne. Viszont amikor szerhez nyúlt, az egy teljesen más, széthullott, agresszív, bomlott, mondhatni katasztrofális képet festett róla. Néztem, ahogyan láb és kézbilincsben, pórázon vezetik elő a Büntetésvégrehajtás fekete kámzsát viselő, megtermett alkalmazottai. Ez az eset természetesen hagyott némi nyomot bennem, elgondolkoztatott.”

### ***Váci éjjeli menedékhely és nappali melegedő:***

„Az egészségügyi és mentális problémák kezelése során, elsődleges cél volt az állapotromlás megakadályozása és amennyire lehet javítása, mert csak ezek után gondolkodhattunk lakhatási vagy munkaügyi továbblépésekben.”

„A kiléptetési, tovább léptetési problémák ugyanazok maradtak. Továbbra is elsőrendű probléma volt az alacsony jövedelem, és hogy ügyfeleink zöme munkaképtelen, ami gátat szabott a magasabb jövedelemszerzésben. Ezen okok miatt csak minimális összeg állt az ügyfelek rendelkezésére, ami piaci alapú lakhatást nem, csak intézményi továbbléptetést tett lehetővé. A jobb állapotú ügyfeleket átmeneti szállóra tudtuk irányítani, de a kerekas székes ügyfelek elhelyezése, ha még egyéb problémával is küzdenek, nagyon nehéz, az ellátórendszerben lévő kevés férőhely miatt. Ügyfélkörünk tartós elhelyezésére, csak a szociális otthoni és a különböző pszichiátriai vagy szenvedélybeteg profilú otthonok jöhetnek szóba, ahol sokszor évtizedes várólisták vannak. Sok esetben nem lehettek hosszú távú tervek, mert az ügyfelek egészségi állapota ezt nem tette lehetővé. Az egyetlen segítség, amit nyújthattunk, hogy utolsó napjaikban próbáltunk nekik biztonságot nyújtani.”

„Az együttműködésünk továbbra is jó volt a háziorvosi szolgálattal. Heti rendszerességgel érkezett orvos a szállóra, ami nagyban megkönnyítette a mozgásukban korlátozott lakóink egészségügyi ellátását és nekünk is segítséget jelentett, ha egy ügyfél kapcsán megakadásaink voltak.”

„A BMSZKI-nak két kifejezetten női éjjeli menedékhelye van, amiből a Dózsa egy nagy létszámú, mindenki számára elérhető menedékhely. Az elgondolás az volt, hogy aki a Váci profiljába illik, azt átirányítják hozzánk, amiből a kezdeti időszakban adódtak fennakadások. Az elmúlt évben a két team egyeztetésének köszönhetően, sikerült egy rendszert kialakítanunk az irányított ügyfelek küldésére és fogadására, amely segíti a két intézmény együttműködését. Szeretnénk ezeket az egyeztetéseket tovább folytatni, hogy a két team jobban megértse és átlássa a másik intézmény működését.”

### ***Könyves nappali melegedő és éjjeli menedékhely:***

„A pandémia miatt szintén itt kezdte meg működését az első Covid pont, ahol olyan fertőzött ügyfeleket fogadtak és fogadnak, akiknek nincsenek kórházi kezelést igénylő tüneteik. December közepétől működtetjük Életmentő Pontunkat, ami a Józsefvárosi Önkormányzattal közös, küszöb nélküli project utcáról érkező embereknek, akik különböző okok miatt az éjjeli menedékhelyre nem jutnak be. Esetükben az első interjú adatlap felvétele után egy mini szakmai team segítségével, az ügyfél közre és -együttműködésével és szociális munkás támogatásával meghatározzuk a segítség irányát. Célunk, hogy ügyfeleink az utca helyett az ellátórendszert vegyék igénybe, a feltételeknek (pl. iratok megléte, tüdőszűrő, stb) megfelelően, az esetkezelés során életminőségük változzon.”

„Az éjjeli menedékhely 18 óra és reggel 8 óra közt biztosít férőhelyet és szolgáltatásokat. Így elmondható, hogy szinte 24 órában állunk az ügyfelek rendelkezésére. Az Életmentő Pont este 20 óra és reggel 8 óra közt biztosít pihenési lehetőséget.”

„A koronavírus a működésünket átírta, meghatározta, igyekeztünk a járványügyi előírásoknak megfelelni, minden olyan programban (oltás, szűrés) részt venni, amivel hozzájárulhattunk a járvány terjedésének megfékezéséhez.”

### ***Könyves Éjjeli menedékhely:***

„A folyamatos változások miatt, a 2021-es év is egy nehéz év volt. Ennek ellenére, az eredményeket leginkább a számok tükrözik. **2021-ben 580 klienssel dolgozott együtt**, ez a szám magába foglalja az esetkezelt és az ügynevezett „ügyintézős” ügyfeleinket is. Ügyintézős ügyfelek alatt azokat a klienseinket értjük, akinél nem kellett egy folyamatot hosszasan végig vinni rövid- és hosszútávú célokkal, hanem a találkozásuk egy vagy két alkalomra korlátozódtak és általában tanácsadásként, információnyújtásként funkcionáltak. Az **esetkezelt** klienseinek száma **108 fő** volt, ők azok az egyének, akiket végigkísért az ittlétüktől az intézményi kiléptetésükig, vagy az adott problémájuk rendezéséig az esetkezelő. Több alkalommal ültek le együtt, hogy megfogalmazzák az esetkezelés irányát, az adott problémát, az elérendő és megvalósítandó célokat.”

„A **108** esetkezelt kliensből 75 lakhatási problémával fordult hozzá, vagy irányították a kollégák, ezen felül az esetkezelő is kereste a segítségre szorulókat. Az esetkezelések sikerességéből fakadóan 39 kliensünk átmeneti szállón, 30 ügyfelünk „24 órás fapadon”, 4 fő munkásszállón, 4 fő albérletben, 1 fő rehabilitációs intézményben, 1 fő kórházban, 2 fő lábadozón, 1 fő szívességi lakhatás keretén belül rokonoknál, 19 főnek van folyamatban az esetkezelése, 8 fő pedig eltűnt a látószögünkől lezárás előtt.”

### ***Foglalkoztatási és Lakhatási Iroda:***

„Az ügyfelek jelentős részének továbbra is problémát okoz a munkahely hosszú távú megtartása. Lehetőségeiket nem értékelik reálisan, nem mérik fel a munkaerőpiac változását.

Egyre nagyobb problémát jelent, hogy a felhasználói szintű informatikai tudás megléte alapfeltétel lett a 8 általánoshoz és/vagy valamilyen szakképesítéshez kötött állások betöltéséhez.”

„Óvatos becslések szerint Budapesten a vendéglátó egységek 50% véglegesen bezárt. A munkavállalás újra strukturálása elkezdődött. Alulképzett ügyfeleink jelentős részének elhelyezkedési esélye a 2022. évben várhatóan tovább fog csökkenni.”

### ***Fejlesztő foglalkoztatás***

„A BMSZKI 2018. január 1-je óta vesz részt a fejlesztő foglalkoztatási programban, mint foglalkoztató, a Budapest Főváros Önkormányzata pályázat megvalósítójaként.

2021-ben 32 fő tovább-foglalkoztatásával kezdtünk. Azonban a támogatás jelentős csökkentése miatt kénytelenek voltunk azt a célt kitzúzni, hogy az év második felére 23-25 főre

csökkentjük a fejlesztő foglalkoztatottak létszámát. Év közben 52 fő első interjúja zajlott le, közülük 35 főt vontunk be a programba. Az év során 51 fő foglalkoztatása fejeződött be. 19 fő nyílt munkaerőpiacon, 5 fő védett munkahelyen tudott elhelyezkedni (együtt 47,05 %), 2 fő rokkantnyugdíjas lett. 4 esetben a házirend súlyos megsértése miatt megszűnt az intézményi jogviszony, ami a fejlesztő foglalkoztatás automatikus megszűnésével járt.

A foglalkoztatással kapcsolatos alapelveink:

- minél több ügyfelet bevinni a programba úgy, hogy a képességeihez mérten minél előbb kikerüljenek a fejlesztő foglalkoztatásból
- a foglalkoztatást összekötni a lakhatás kérdésével
- az ügyfelek a továbblépés érdekében a családi kapcsolatok terén is erősödjenek meg
- hatékony mentor-hálózat fenntartása.

A fenti számok azt mutatják, hogy jó úton járunk, az elképzeléseink nagymértékben megvalósulnak.”

### ***Egészségügyi szolgálat***

„Rendeléseink nagy ellátási esetszáma, szolgáltatásaink nagyfokú kihasználtsága igazolja a sérülékeny ügyfelekre fókuszáló többlet-egészségügyi ellátórendszeri kapacitás biztosításának létjogosultságát. Ezt a célt maximálisan szolgálják a BMSZKI egészségügyi szolgálatai is.”

„Pácienseink kiemelkedő színvonalú ellátásban részesülnek, aminek keretében TAJ-érvényességtől, bejelentett lakcímtől, személyes higiénés állapottól függetlenül rövid időn belül ellátásban részesülhetnek. Ennek keretében – szükség esetén – fertőtlenítő fürdetést, ruhát, gyógyszert, illetve kötszert is biztosítunk. Ezen felül a legnagyobb forgalmú telephelyünkön hétköznapi rendelési időben ingyenes telefonos elérhetőséggel tesszük elérhetővé a nehéz anyagi helyzetben lévő ügyfelek számára az alapellátás és a járóbeteg szakellátás elérhetőségét. Ez az egyedülálló szolgáltatás rendkívül nagy népszerűségnek örvend a páciensek körében. Gyakran visszajelzik, hogy ez a 80-as telefonszám növeli az egészségükkel, illetve az egészségügyi ellátással kapcsolatos biztonságérzetüket.”

„A tavalyi válsághelyzet kihirdetése óta egy év tapasztalatát is felhasználva kidolgozott cselekvési tervekkel fogadta a BMSZKI vezetése, valamennyi telephelye az újabb fertőzési hullámokat. Az egészségügy a betegellátás mellett a járványügyi felügyelet és állandó telefonos koordinálás szerepét vállalta, amely folyamat a mai napig aktív. Kiválóan működött a szűrőtevékenység mind az ügyfelek, mind a dolgozók tekintetében, egész évben.”

### ***Utcai szolgálat***

„Szállóra történő bejutást illetően ügyfeleink nem nagyon aktivizálják magukat, hiszen az ellátórendszer szállást nyújtó intézményit korábban kisebb nagyobb sikerrel már „megugrották” és nem jó tapasztalatokkal. A hivatkozás részükről évről évre szinte mindig ugyanaz, nem biztonságos, „bogaras”, zsúfolt. Mindezek kifogások ellenére volt olyan hét tavalyi évben, amikor a szélsőséges időjárásra való tekintettel az 1993.évi III.tv 65/E.§ (3) bekezdése alapján a Szociális Ügyekért Felelő Államtitkár 2021. február 12. 10h-tól február 17. 12h-ig kiadta a „Vörös kód” jelzést, melynek következtében szakmailag meggyőzőbbek tudunk lenni klienseink körében az ideiglenes elhelyezést illetően. „Életmentő Pontokra” szállítottuk a mínusz 12 fokos hidegben a szolgáltatást igénybe vevő klienseinket, de akadt olyan is közöttük, akik a krízisidőszak végéig maradtak éjjeli menedékhelyen.”

„Továbbra is szeretnénk kidolgozni és megvalósítani egy szolgáltatásfejlesztési tervet, amelyben egyesítenénk a nappali ellátásokat, lábadozós ellátásokat, szállásnyújtó és utcai szociális munka szolgáltatásokkal. A komplexitás részeként, akár multidiszciplináris szakmai csoportokat, szakembereket is lehetne bevonni az ellátottak segítségébe. Ugyanis gyakran tapasztaljuk, ha ügyfeleink felhagynak az utcai életvitellel, a szállásnyújtó egységek, önmagukban kevésbé bírnak akkora megtartó erővel, hogy a tartós változás elősegíthető és megtartható legyen.”

### ***Kőbányai éjjeli menedékhely***

„PCR szűrés a Kőbányai menedékhelyen 2021.évben:

Összesen: 2916 db teszt, 195 szűrési alkalom, 148 pozitív.

Gyorsteszt szűrés a Kőbányai menedékhelyen 2021.évben

Összesen: 5176 db teszt, 90 szűrési alkalom, 19 pozitív.”

### ***Dózsa átmeneti szállás***

“TEAM-ünk számára nagyon fontos a „Nothing about us, without us” vagyis a „Semmit rólunk, nélkülünk” szemlélet, a kliensekkel végzett munka kapcsán is. Igyekszünk minél több dologban kikérni a szolgáltatást igénybe vevők véleményét. Igyekszünk ezt a lakógyűléseken, fogadóórákon, fórumokon kívül egyéb formában is megvalósítani. Az intézmény aulájában elhelyezett „Panasz és ötletláda” is fontos eleme ezen elv megvalósulásának, de idén 2021. október és november hónapban anonim kérdőíves felmérést is végeztünk lakóink körében, amit 80 ügyfél töltött ki.”

“2021. december 31-én 15 fő, 10 nő és 5 férfi ügyfél várakozott idősek otthonába. Egy ügyfél gondozóházi elhelyezésre vár. A lakóink- egy kivétellel - a Fővárosi Önkormányzat által fenntartott otthonokba várakoznak, egy lakó a kiskunmajsai Orgona Református Egyesített Szociális Intézmény várólistáján szerepel. Az otthonokba váró ügyfelek többsége az első emelet lakói közül kerülnek ki. Bár az idősek otthoni elhelyezés biztos lakhatási lehetőség lenne ügyfeleink számára, lakóink többsége az előgondozás során történő gondozási szükséglet vizsgálaton nem éri el a szükséges ponthatárt ahhoz, hogy várólistára kerüljön, így kérelme elutasításra kerül.”

### ***Külső Mester átmeneti szállás***

„2021-ben 20 fő érkezett az utcáról – zömmel a Felvételt Előkészítő Team (FET) közvetítésével - intézményünkbe, de az éjjeli menedékhelyekről érkező lakóink zöme is sokszor többéves utcás múlttal rendelkezett. Ennek az ügyfélkörnek a szállásra való beilleszkedése és továbbléptetése intenzív szociális munkát igényelt, amelyet a „Befogadó szálláshely” programunkkal és 12 „utcás” férőhely elkülönítésével biztosítottunk. A már évek óta működő négyágyas zsilipszobáinkat ebben az időszakban is kiemelt figyelemmel működtettük, de emellett – szükség esetén - más szobáinkba is befogadtuk az utcáról érkezőket. 2021. novemberétől – a krízisidőszak időtartama alatt – közvetlenül az utcáról is fogadunk ügyfeleket 4 férőhelyre az utcás szolgálatok ajánlásával és a Diszpécser Szolgálat közvetítésével.”

„Az elmúlt év(ek) egyik legnagyobb szakmai kihívása volt a szállásunkon lakó ügyfeleink egyre rosszabb egészségi és szociális helyzetének együttes kezelése. Lakóink 81%-a súlyos, többször krónikus betegséggel/betegségekkel él, amely ezekben az esetekben alapvetően meghatározza az egyéni esetkezelést, a szociális munka irányait és lehetőségeit. A súlyos betegséggel élő ügyfelekkel végzett szociális munka mellett, hogy hatalmas energiákat, állandó figyelmet és óriási felelősséget megkövetelő feladat, speciális egészségügyi ismereteket is megkíván. Úgy gondoljuk, hogy ez a szociális munkán messze túlmutató feladat még nagyobb figyelmet követel az egész stábtól és szükséges az ezzel kapcsolatos ismereteink bővítése és rendszerezése.”

### ***Kocsis átmeneti szállás:***

“Szociális munkát 74 fő, - friss lakásvesztő ügyfél számára biztosítottunk az elmúlt évben. Friss lakásvesztőnek azokat az ügyfeleket neveztem, akik kevesebb, mint 1 éve vesznek igénybe hajléktalanellátó szolgáltatásokat. A 74 ügyfél közül, 18 fő lakásból költözött be a szállóra, 2 fő munkásszállóról, 2 fő a BMSZKI másik átmeneti szállójáról áthelyezéssel került hozzánk, 46 fő éjjeli menedékhelyről, (közülük 41 fő BMSZKI éjjeli menedékhelyéről), 6 fő közterületről.”



### ***Kálvária átmeneti szállás:***

„2019-től kezdődően a pszichiátria betegek ellátása felé mozdultunk el, azonban a korábbi intézményi profilból adódóan. 2021. júliusáig a tartósan beteg, kerekesszékes férfiak ellátása is feladataink közé tartozott.”

„2021. második félévétől a kizárólag súlyos egészségügyi problémával küzdő ügyfelek Szabolcs Átmeneti Szállóra való áthelyezésével megvalósítottuk a Kálvária Szálló profilváltását: megszűnt az egészségügyi ellátás, és a pszichiátriai és/vagy mentális problémával élő ügyfelek gondozására tértünk át. Július hónapban 6, augusztusban pedig 4 lakónk költözött át a Szabolcs utcai Átmeneti Szállóra, továbbá 2 lakónk idősothoni elhelyezése is megvalósult. Az azóta eltelt kizárólag pszichiátriai és/vagy mentális betegséggel élő ügyfeleket fogadunk. Fontos változás volt még, hogy a felmerülő igények miatt a női férőhelyeink számát 4 ágygal bővítettük a férfi férőhelyek csökkentésével. Jelenleg 16 nő és 30 férfi pszichiátriai és/vagy mentális problémával küzdő ügyfelet tudunk elhelyezni.”

„Az intézményi profil megváltozása miatt megváltoztak az ügyfelek ellátásával kapcsolatos gondozási igények és feltételek. 2021. I. félévében 31, a II. félévben pedig már csak 21 lakónk várakozott bentlakásos otthoni elhelyezésre. Ugyanis a „Gondozóház” működés megszűnésével több lett az aktív korú, fizikailag egészségesebb ügyfelünk.”

„Ezzel szemben megnőtt a cselekvőképtelen, vagy cselekvőképességében részlegesen korlátozott ügyfeleink száma, hiszen a pszichiátriai és/vagy mentális betegség miatt többen szorulnak támogatásra érdekeik képviselőjében és érvényesítésében. Míg 2021. I. félévében 6, a II. félévben már 9 gondnokság alatt álló ügyfelünk volt. A cselekvőképességük korlátozásában érintett ügyfeleink száma folyamatosan emelkedik, ugyanis 2022. első két hónapjában további 2 fő került gondnokság alá, míg egy harmadik lakónk esetében most fogjuk elindítani gondnokság alá helyezési eljárást.”

„A cselekvőképtelen, vagy cselekvőképességében részlegesen korlátozott ügyfeleinkkel való személyes szociális munka több időt és energiát igényel. Az ügyfél gondozásához és hivatalos ügyeinek intézéséhez szükséges a gondnok hozzájárulása, ami folyamatos kapcsolattartással oldható meg. Továbbá sok esetben a gondnok felhatalmazásával ugyan, de helyette kell lépéseket tenni halasztást nem tűrő, krízis helyzetekben.”

### ***Szabolcs átmeneti szállás***

„A 2021-es évben a Szabolcs utcai Átmeneti Szállásra összesen 277 fő költözött be, nekik nyújtott segítséget lakhatásukban, egészségi állapotuk javításában az intézmény. Az előző évhez képest 50%-al nőtt az új beköltözők száma. Ennek oka, hogy 2020-ban a járványhelyzet miatt erősen csökkent az intézmény befogadóképessége. Ezen túl az idősek otthonai nagy segítséget nyújtottak az év során, sok ügyfelünk tudott idősek otthonába költözni.”

„A korábbi évekkel megegyező módon, a fekvőbeteg részlegeken (Krónikus begyógyászati- ápolási osztály) volt a legnagyobb számú beköltözés, amit a lábadozó, majd az átmeneti szállás részleg követ.”

„A lábadozóra főleg utcáról és éjjeli menedékhelyekről érkeznek az ügyfelek, akik többnyire konkrét probléma megoldására érkeznek (tetű, rüh, csonttörés, fagyás, stb.) Állapotuk javulásával sokan döntenek úgy, hogy elhagyják intézményünket és visszatérnek korábbi életvitelükhöz, emiatt nagyon magas lakómozgás érzékelhető a részlegen.”

„Az átmeneti szállásként funkcionáló részleg leromlott egészségi állapotú, de önellátásra részben képes, többnyire idősek otthonába történő elhelyezésre váró, vagy – 4 órát meghaladó gondozási szükséglet hiányában – más lakhatási alternatívával nem rendelkező hajléktalan személyek számára nyújt átmeneti lakhatási lehetőséget. Az idősek otthoni elhelyezés a várólistára kerüléstől számítva több évet is igénybe vehet. Az intézményben dolgozók igyekeznek lehetőséget adni, hogy ezt a Szabolcs utcában várják ki a lakók. Ez magyarázza, hogy alacsonyabb számban költöznek az átmeneti részlegre az ügyfeleink, lévén az intézmény fő célja az ügyfelek lakhatásának megoldása, ez pedig sokszor éveket vesz igénybe.” „2021-ben összesen 264 személy költözött ki a Szabolcs átmenetiről. Ilyenkor érdekes ránézni, hogy hová távoznak ügyfeleink, miután megszűnik intézményi jogviszonyuk. Az intézmény történetében először látjuk, hogy legtöbben idősek otthonába költöztek tőlünk. Ez azt is jelenti, hogy közel minden harmadik ügyfelünk hajléktalan élethelyzete szűnt meg. Ezután legtöbben ismeretlen helyre távoztak (a korábbi években legtöbben ismeretlen helyre távoztak). Gyakori, hogy azok az ügyfelek, akik korábban közterületen vagy éjjeli menedékhelyen éltek, nehezen tudják elfogadni a Szabolcs utcai házirendet, ami jóval kötöttebb mint amit korábbi életterükben megszoktak. Sokan állapotuk javulásával kimenőt kérnek (az egészségügyi részlegeken ez feltétele az intézmény elhagyásának) és onnan nem térnek vissza. Előfordul az is, hogy önként, előre bejelentett módon távoznak, azonban nem kívánják megosztani a szociális munkatárssal, hová fognak menni. Tapasztalataink alapján az ismeretlen helyre távozók jelentős része közterületre „költözik” vissza.”

„A harmadik leggyakoribb távozás oka az ügyfél elhalálása. Emiatt is kiemelt fontosságú, hogy a szociális munkatársak figyelmet fordítsanak az ügyfelek mentális gondozására, utolsó napjaik könnyebbé tételére. Ez azonban a munkatársak számára is megterhelő, többek között emiatt nagyon fontos a mentálhigiénés támogatás minden itt dolgozó számára.”

„A szakmai munkát jelentősen befolyásolta, hogy 2020 év végén arról értesült a szakmai stáb, hogy február 28-ig el kell hagyni az épületet, mert a Magyar Nemzeti Vagyonkezelő Zrt. a bérleti szerződést felmondta. Az események sora talán túlfeszíti a szakmai beszámoló kereteit, azonban ez a helyzet hatással volt az intézményben dolgozóakra és a szakmai munkára is. A Fenntartó és az BMSZKI Igazgatója is biztosította a munkatársakat, hogy a munkaviszonyuk nem szűnik meg és mindenki személyes megegyezés szerint folytathatja a munkát egy választott telephelyen, amennyiben tényleg így alakul a helyzet. Munkatársaink és ügyfeleink határozottan kiálltak amellett, hogy az intézmény nélkülözhetetlen a hazai szociális ellátásban

és ügyfeleink elhelyezése nem megoldható más intézményekben az egészségügyi szolgáltatás biztosítása nélkül. Ennek érdekében számos sajtómegjelenéssel igyekeztünk tájékoztatni a közvéleményt a kialakult helyzetről. Széleskörű szakmai összefogás alakult ki és végül elfogadásra került, hogy a Szabolcs utcai intézményből akkor tudunk kiköltözni, ha a szolgáltatás szüneteltetése nélkül, egy másik, hasonló infrastruktúrával bíró, akadálymentes épületben folytathatjuk a munkát.”

### *Alföldi átmeneti szállás*

„Lecsófőző verseny: ezzel próbálunk hagyományt teremteni, így második alkalommal került megrendezésre a Lecsófőző verseny, a végén Lecsókirályt választva, ünnepélyes díjátadóval. Négy bográcsban négy csapattal, vegyesen munkatársakkal és ügyfelekkel karöltve mérettettük meg magunkat. A ceremónia kezdetén a „Lecsókirály esküt” közösen mindenki elmondta és indult a verseny. A főzés alatt, jóízű beszélgetések közben zenét is szolgáltatunk. A zsűri 3 ügyfélből állt össze, akik három szempont alapján bírálták a csapatok munkáit: az étel íze, tálalás és a bogrács körüli rend alapján.”

### *Gyáli átmeneti szállás*

„Ha nem csak beköltöző ügyfeleinket, hanem a Gyáli Szállás egész éves ellátotti körét vizsgáljuk, úgy az aktuális intézményi szálláshasználókon kívül, a Görögházban és/vagy nyugdíjasházakban folyó aktív utógondozásokat is tekintetbe véve, 2021-ben a stábunk összesen 369 fő gondozását végezte.” „Folyamatos kérdésünk a Gyáli Szállás kiléptető minősége az ügyfélkör változásával – ehelyütt a számok is igazolják, hogy már nem csak az előrelépés és a változásmenedzselés áll a szociális munka fókuszában.” „Mint annyiszor, esetünkben is a legegyszerűbb magyarázat a legkézenfekvőbb: az esetkezelés céljának megvalósulása – mihelyst rendszerszinten lehetőség nyílik a továbblépésre, és a tényleges lakhatási mobilitásra – azonnal megfogható realitássá válik, és ténylegesen meg is történik. Nagyon beszédes, hogy tavaly az esetek mintegy felében nem is vállalkoztak a munkatársak az esetkezelés célmegvalósulásainak az érékelésére. Való igaz, hogyha a legnagyobb segítői erőfeszítésekkel, és ugyanígy, az ügyfél megfeszített munkájával sem kerül elérhető közelségbe a lakhatási biztonság és a méltó élet minimuma, úgy teljesen absztrakt dolog marad „esetkezelési célokról” és „sikerekről” beszélni. Amennyiben viszont a politikai döntéshozók, vagy mint estünkben, a városvezetés felkínál valamilyen strukturális lehetőséget, a lehetőség mellé rendelt szociális munka azon nyomban instant eredményeket tud felmutatni. Olyan eredményeket, melyeket a lehetőség helyett kirendelt szociális munka – legyen bármilyen odaadó és színvonalas - értelem szerint nem tud kimunkálni.”

„Októbertől teljesült az a régi vágyunk, hogy szupervízió formájában részesülhessen támogatásban a team. A team szupervízió a stáb nagy létszáma miatt 2 csoportban valósul meg

(jelenleg is), amelyeknek összetétele attól a céltól vezérelve vegyes (a recepciós és mindkét szociális munkás teamből vegyesen osztódtak be két csoportokba a kollégák), hogy ezáltal is elősegítsük a recepciósok és a szociális munkások jobb munkakapcsolatát.”

### *Családok Átmeneti Otthona*

1. táblázat: Szülők jövedelem szerinti megoszlása

<i>Szülő jövedelme (Ft/fő/hó)</i>	<i>Szülők száma (fő)</i>	<i>Szülők aránya (%)</i>
25 000 alatt	12	15
25 000 - 40 000	7	9
40 001 - 60 000	7	9
60 001 - 90 000	5	6
90 001 - 120 000	10	13
120 001 - 150 000	8	10
150 001 - 200 000	16	20
200 001 - 250 000	10	13
250 001 - 300 000	3	4
300 000 felett	2	3
<b>Összesen:</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
<b>Átlagjövedelem:</b>	<b>121 542 Ft</b>	

„Kiemelten fontos az oktatási-nevelési intézményekkel, pedagógiai szakszolgálatokkal való kapcsolatunk a gyermekek iskoláztatása, óvodai ellátása kapcsán, hiszen gyakori a részképesség-, viselkedészavar vagy a magas hiányzási óraszám.”

„Szakmai gyakorlatunk részét képezi az esetkonferencia, esetmegbeszélő összehívása, ha a családdal foglalkozó szakemberek tapasztalataira van szükség a gondozás hangsúlyainak kijelöléséhez, esetlegesen a gondozási irány megváltoztatásához. Esetkonferenciát hívunk össze (vagy a ZCSK hív össze) abban az esetben is, ha az egyes szakemberek között szakmai véleménykülönbség adódik.”

„2021-ben vettük fel a kapcsolatot a budapesti Traumaközponttal, hogy segítségükkel pótolni tudjuk azt a szolgáltatás hiányt, hogy rendszerszerűen a nálunk lakó kiskorú gyermekeknek biztosított legyen a traumaterápia. 2021-ben egy gyermek tudott hetente egy alkalommal traumaterápiát igénybe venni.”