

BUDAPESTI MÓDSZERTANI SZOCIÁLIS KÖZPONT ÉS INTÉZMÉNYEI
ALFÖLDI UTCAI HAJLÉKTALAN ÁTMENETI SZÁLLÁS
2021. ÉVI SZAKMAI BESZÁMOLÓ

*Készítette: Becze Szabolcs ellátási egységvezető, Garamszegi Vanda Natasa ellátási
egységvezető-helyettes*

1. Az intézmény rövid bemutatása:



Intézményünk Budapest VIII. kerületében, az Alföldi u. 6-8. szám alatt található, ahol 221, a téli krízis időszakában 257 férőhelyet biztosítunk hajléktalan férfiak és nők részére. Az elmúlt két évben (2020-21-ben) a pandémiás helyzet miatt, a lehetőségekhez mérten megfelelő mértékben törekedve a zsúfoltság elkerülésére, a kiadható férőhelyek számát jelentősen lecsökkentettük, mivel lakószobáink jelentős része nagylétszámú. Ebben az említett időszakban (nagyjából a nyári férőhelyeink 75-80%-át igyekszünk használni). Ez számokban röviden: éves átlagban kb. 155 fő volt a napi létszámunk. Az év során 155 fő nyert elhelyezést (a pandémia ellenére több, mint az ezt megelőző évben), és 161 fő távozott a szállásról. A 2021.12.31-i napi listánk alapján 26 nő és 128 férfi tartózkodott a szálláson.

2. Az ügyfélkör jellemzői:

Szállásunk jellemzően alacsony küszöbű intézményként működik: ide jelentkezhetnek ügyfelek jövedelem nélkül, illetve ide helyezi a FET a nagyon alacsony jövedelemmel rendelkezőket. Külön specialitásunk, hogy 35 ágyon akadálymentesített részleg működik mozgássérült ügyfeleinknek. Átmeneti szállásunkon összesen 31 lakószobában tudunk rászorulókat elhelyezni, ezen belül 48 férőhely nők, 173 férőhely (krízisidőszakban pedig 209) férfiak számára áll rendelkezésre.

Az ügyfélkörünk jellemzőiről számszerűen/analitikusan bővebben ld. alább *Az esetmunka felmérésének eredményei, tapasztalatai* c. bekezdés alatt.

3. Szakmai munka 2021-ben:

Szakmai munkánk tekintetében – minden nehézség ellenére – fontos cél volt, hogy a 2020-ban megfogalmazott szakmai program újratervezése és újraszervezésének megkezdett

folyamata minél inkább stabilizálódjon. Bár a járványügy a szakmai munka feljebb említett dimenzióit is megnehezítette, a lehetőségekhez képest igyekeztünk egyes fontos elemeket átszervezett formában megtartani. Elsősorban a stábértekezletek, megbeszélések, és esetmegbeszélők online és személyes formában történő rapszodikus változását kellett újra szoknunk, másrészt a közösségi szociális munkát és csoportfoglalkozásokat kellett többször is újraterveznünk.

Pandémia minden szinten:

Nem mondunk újat, ha azt állítjuk, hogy a 2020-as évhez hasonlóan, a 2021-es év munkáját is minden szinten meghatározta a járványhelyzet. Bár nagyon sok hasznos tapasztalatot szereztünk és jó gyakorlatokat sikerült kialakítanunk (ld. bővebben az előző évi beszámolót), ez az év is rengeteg kihívás elé állította az intézményt, a stábot és az ügyfeleinket. Ugyan a tömeges megbetegedések továbbra is elkerülték mind az ügyfeleket, mind a kollégákat (a 2021-es évben mindössze 10 ügyfél fertőződött meg, ráadásul fele egyéb kórházi tartózkodás során), a járvány további dimenziói szinte mindennapos elfoglaltságot igényeltek. Ha össze kellene hasonlítani a 2020-as és a 2021-es évet, az előzőt a járványhelyzet „sokkjaként” és „hirtelen lereagálásaként” tudnánk aposztrofálni, az utóbbi évet pedig inkább az együttélés, a berendezkedés és az átszervezés jellemezte. Mindez természetesen nagymértékben meghatározta az intézmény működésének számos szegmensét:

- a működtetést és menedzselést,
- a szakmai munkát és gondozási tevékenységeket,
- a közösségi szociális munkát és a csoportfoglalkozásokat,
- az értekezleteket, esetmegbeszélőket, stáb működést,
- a mindennapi munka fókuszpontjait,
- és nem utolsósorban a kollégák és az ügyfelek lélektanát.

Mindemellett számtalan olyan napi, „gyors lereagálású” feladat jelent meg, amely meglehetősen elaprózta a mindennapos munkát. Ebben az évben rengeteg tesztelést és egész szállót érintő szűréseket vezényeltünk le, szinte folyamatosan, illetve az oltások jelentős részét is 2021-ben kellett lemenedzselnünk, ami rengeteg szervező és koordinációs munkával, adatszolgáltatással, felméréssel és adminisztrációs munkával járt. Bár a nyár némi enyhülést hozott, de az őszi hullám továbbra sem hagyott pihenőt sem a működésben, sem a szakmai munkában.

Intézményi szinten igyekeztünk törekedni a lehető legjobb védettség elérésére: dolgozóink

átoltottsága 100%, az ügyfeleink nagyjából $\frac{3}{4}$ -e szintén rendelkezik oltással.

Mindent összevetve, az intézmény stábjában a 2021-es évben is minden szinten kiválóan helytállt, mind a járványügy, mind az intézmény működése, mind a szakmai munka tekintetében, amit itt ezúton ismét szeretnénk megköszönni kollégáinknak!

Esetmunka, gondozási tevékenység, esetmegbeszélők:

Intézményünkben az **esetmunka** további megerősítése volt a cél a 2021-es évben. Az új eszközök használatának (online esetmegbeszélések stb.) rutinszerűvé válása elengedhetetlen feltétele volt annak, hogy munkánk viszonylag zökkenőmentesen folytatódhasson. Továbbra is napi szintű megbeszélések zajlottak egy-egy esettel kapcsolatban, hiszen a kollégáknak lehetősége volt és van is bármikor megkeresni a vezetőiket esettel kapcsolatos meglátásaikkal és problémáikkal.

Ugyanakkor a tavaszi-nyári időszak több teret engedett a személyes részvétellel megtartott **esetmegbeszélőkre**, így újabb technikákat is kipróbálhattunk. Ilyen technikák voltak például az úgy nevezett „**akvárium technika**”, **szerepjátékos technikák, megoldás és probléma, megakadás fókuszú, segítő fókuszú, kiegészítését célzó csoport**. Mindemellett a szakmai önmeghatározásunkon is dolgoztunk. Ennek eredményeként ki is került az intézmény bejáratához a szakmai team mottója, a team szakmai „hitvallása”. Ezt nagy előrelépésnek éltük meg, hiszen a team kohéziót egy ilyen csoportos-szakmai önmeghatározás nagymértékben erősíti, valamint az ügyfelekkel való munkára is hatással tud lenni. Az **esetdokumentáció** is több hangsúlyt kapott, így sor került azon hiányosságok rendezésére, amit eddig például a pandémia alatti „riadókészültségben” nem tudtunk kellő odafigyeléssel végezni. Elmondhatjuk, hogy az esetmunka megerősödött, új szakmai optikán keresztül új technikákkal is bátran próbálkoztunk.

A 2021-es évben pályázati forrásból ismét lehetőség adódott szupervízióra, de ennek beindítása már az elkövetkező év feladata lesz. Az előző évek szupervíziós folyamatát sajnos a pandémia ellehetetlenítette, így az nem tudott maradéktalanul megvalósulni. 2022-re a tervünk az **esetfókuszú szupervízió** biztosítása.

Az esetmunka felmérésének eredményei, tapasztalatai:

2021-es évben összesen 297 főt láttunk el, ebből 75 nőt (ez kb. 25%-a a teljes éves ellátotti létszámnak). Az a tendencia továbbra sem változott, hogy **főleg idősödő, betegebb, a munkaerőpiacon kevésbé helytállni képes emberek** jönnek, ami megmutatkozik az iskolázottsági mutatókon ugyanúgy, mint a jövedelmi helyzeten és egészségügyi állapotok

mutatóin is.

A **végzettségek tekintetében** ügyfeleink 7%-a kevesebb, mint nyolc általános iskolai végzettséggel rendelkezik, befejezett általános iskolai végzettséggel pedig a 35%. A legtöbben (106 fő, kb. 36%) szakmunkásképzőt végeztek (ez nagyjából majdnem annyi, mint az általános iskolai végzettségűek). Érettségivel mindössze 40 fő (13%), felsőfokú végzettséggel pedig 17 fő (5%) rendelkezik. Elmondhatjuk tehát, hogy az ügyfeleink munkaerőpiaci helyzete nem túl szerencsés, hiszen kb. 78% nem rendelkezik még érettségi bizonyítvánnyal sem. Ezek az emberek egyre gyorsabban kiszorulnak az elsődleges munkaerőpiacról és belekényszerülnek a feketmunkába, illetve, mivel egészségi állapotuk is hamarabb romlik a kiszolgáltatott helyzetükből adódóan, sokan különböző szociális juttatásokból, segélyekből élnek, aminek az átlagértéke nem éri el a havi 30.000 Ft-ot sem.

Az **életkor** szerinti eloszlásban is látszik, hogy lakóink egyre inkább az inaktív korba lépnek. Az ügyfelek több, mint a fele (106 fő) 51 és 70 év között van. Ha ehhez hozzáadjuk az alacsony iskolázottsági szintet és az egyre romló egészségi állapotot, látható, hogy valóban indokolt az „alacsony küszöbű” működés és mivel gyakorlatilag ez az egyetlen átmeneti szállás Budapesten, ahol térítésmentes elhelyezés is van, érthető, hogy van rá „kereslet”. Sok hajléktalanságban élő ember él olyan minimális jövedelemből, rossz egészségi állapotban, hogy kevés esélye van nagyobb térítési díjat kifizetni, még ha az egy magasabb szintű ellátást is jelent.

Az felméréseinkből kiolvasható, hogy az ellátottaink 3,7%-a (11 ember) az 1980-90-es években vált hajléktalanná. A rendszerváltás korában, illetve a 2000-es évek elején hajléktalanná vált emberek 113-an vannak (kb. 38%). Ők az 1950-1970 közötti időszakban születtek és kevésbé keresett szakmájuk van, kevésbé tudtak alkalmazkodni a társadalmi és munkaerőpiaci átalakulásokhoz. Zömmel aktív korúak, de sokan nem dolgoznak közülük. Ennek okai részben a különböző addikciók, egészségi problémák és az elavult, vagy nem elegendő szakmai ismereteik, ami miatt gyakran már eredeti szakmájukban sem kapnak munkát, így zömmel piacokon, közterületeken, építkezéseken dolgoznak (vagy egyáltalán nem találnak munkát). Sok esetben mentális nehézségek is hátráltatják őket, amik összefüggenek a különböző függőségek kialakulásával is. Az is elmondható, hogy az ügyfeleink kapcsolatrendszerének változásával az izoláció is változik, az intézményen belül másfajta kapcsolatok jönnek létre, amelyben a közösségi programokon és a csoportfoglalkozásokon való részvétel új dinamikát tud hozni. Ebben nagy szerepet játszanak a kollégák, mert a programok, főleg a nagyobb programok lebonyolítása az egész team munkáját dicséri, amibe, amikor csak lehetséges, igyekszünk bevonni ügyfeleinket is. (ld.: *A közösségi szociális munka* c. rész,

lejjebb)

Ügyfeleink közül legtöbben a 2010-es évek után váltak hajléktalanná (170 fő, kb. 58%). Közülük sok a lakhatásukat elvesztő nyugdíjas, illetve az állami gondozásban felnőtt fiatal. Esetükben sokszor alapvető szocializációs problémák jelentkeznek és a nem megfelelő iskolázottság, nyelvtudás. Továbbá azok az egyedülálló – zömmel – férfiak is megjelentek, akik eddig szüleikkel éltek, de a szülők halála után egyedül nem tudták menedzselni életüket, általában közüzemi tartozások, vagy banki hiteltartozás miatt veszítették el lakásukat.

Feltűnően magas a 2020-21-ben hajléktalanná váló ügyfelek száma (36 fő). Ez vélhetően összefüggést mutathat a pandémiás időszak nehézségeivel. Feltehetően ők már alacsonyabb szintű fizetésért dolgoztak, az egzisztenciális helyzetük nem tudta kiállni a pandémiás helyzet alatt kialakult bezárásokat, munkahely megszűnéseket. Ide tartoznak pl. a vendéglátásban dolgozó mosogatók, takarítók, a különböző boltok, büfék eladói, akik – sokszor jobb híján – piacokon, stb. helyeken dolgoztak, sokszor bejelentés nélkül, és eddig sikerült megtartaniuk lakhatásukat, de a járvány során, anyagi tartalékaik hiányában, munkahelyeik elvesztésével kilátástalan helyzetbe kerültek és kénytelenek voltak igénybe venni intézményünket. Mivel úgymond „friss” hajléktalanok, a pandémia megszűnését követően vélhetően könnyebben találhatnak munkát, így talán könnyebb lehet őket ismét önálló lakhatásba segíteni. Erre az utóbbi pár évben lehetőséget is biztosított a Fővárosi Önkormányzat, különböző pályázatokon keresztül, ahová az Alföldi Átmeneti Szállásról is kerültek be ügyfelek. (ld. *Szakmai sikereink* c. rész, lejjebb)

Az **intézménybe kerülési utakat** tekintve az ellátást igénybevevők közel 8%-a nem intézményből érkezett. Közülük mindössze 1 fő jött saját tulajdonú lakásból, a többi ügyfél szívésségi lakáshasználó volt ismerősnél, rokonnál, illetve albérletben élt, vagy önkormányzati lakást veszített el. Szociális intézményből – hajléktalan ellátó intézményből – 127 fő (kb. 43%) börtönből 2 fő, és közterületről 28 fő (majdnem 10%) érkezett.

Ezzel párhuzamosan a **kikerülési utak**: 2 fő költözött ki önkormányzati bérlakás pályázat keretén belül, illetve a nyugdíjasházi lakhatási pályázat által kínált lakhatási formába. 10 fő költözött ismerőshöz szívésségi lakáshasználatba, munkaadó által biztosított lakhatásba, illetve vidékre tanyára, párjához. 69 fő (23,6%) ment továbbra is hajléktalanellátó intézménybe (átmeneti szállások, éjjeli menedékhelyek, lábadozók). Ennek oka egyrészt az, hogy nincs igazi bérlakásrendszer, ahova az alacsony jövedelműek is költözhetnének, valamint a viszonylagos „szabadság”, ami ezzel az életmóddal jár, valamint a hospitalizáció is nagy szerepet játszik abban, hogy egy ügyfél intézményből, intézménybe vándorol, akár évtizedekig is. 8 ember került egészségügyi intézménybe, kórházba, más, egészségügyi profilú intézménybe, azonban

ők várhatóan a kezelés, rehabilitáció után ismét az ellátórendszerbe kerülnek vissza, egészen egyszerűen azért, mert nincs hova menniük. 4 fő került börtönbe, náluk szintén elképzelhető, hogy büntetésük letöltése után visszakerülnek a szociális ellátórendszerbe. Az év során 12 lakónk hunyt el. Fontosnak tartjuk kiemelni, hogy közülük egy sem covid fertőzöttség miatt, leginkább súlyos betegségeikből, idős korukból adódóan (megjegyzendő, hogy 49 fő az 1940-50-es évek elején született és már nyugdíjasok, illetve pár éven belül azok lehetnek). Mindezen túl 43 fő (14,7%) távozott közterületre és/vagy ismeretlen helyre (az ismeretlen helyre távozást leginkább az magyarázza, hogy az elköltözők egy része egyszerűen bejelentés nélkül távozik, eltűnik az intézményből).

Ugyanakkor 5 lakónkról elmondható, hogy „felfele mobilizálódott”: az 5 főből 2 lakó nyert az önkormányzati, illetve a nyugdíjasházi lakhatási pályázaton, 1 fő fizetős helyre költözhetett intézményen belül, 1 fő egy jobb, magasabb színvonalú átmeneti szállásra költözött, 1 fő pedig külföldön talált és vállalt munkát.

A **jövedelmi helyzetet** tekintve elmondható, hogy kifejezetten sok ember, 96 fő került hozzánk jövedelem, bevétel nélkül. Ennek oka lehet a feketemunka elvesztése, az alacsony iskolázottság, nem megfelelő szocializáció, aminek következtében gyakran előfordul, hogy egyáltalán nem kap munkát az ügyfél – különös tekintettel a pandémia alatt végbement munkaerő piaci változásokra. Olyan ügyfeleink is voltak, akik nyugdíjas koruk ellenére minimális szolgálati idővel rendelkeztek, és azt a minimális rátát sem tudták abszolválni, ami a legcsekélyebb összeg megítéléséhez kell; illetve olyanok is, akiket leszázalékoltak, de ellátást – szintén a fenti okok miatt – nem kaptak. Kollégáinknak nagy nehézséget okoz, hogy hogyan juttatják ezeket az ügyfeleket jövedelemhez. Ennek egyik módja a különböző foglalkoztatási programokba való bevonása az ügyfeleknek, ami nagy segítség például egy nyugdíj előtt álló ügyfélnek, akinek még pár éve hiányzik a minimálisan elvárt szolgálati időhöz, de esetleg egészségi, mentális, szociális állapota miatt nem tud elhelyezkedni. (ld. *Fejlesztő foglalkoztatás* c. rész, lejjebb). A jövedelem nélkül beköltöző lakóink közül 17 főt sikerült stabil ellátáshoz és jövedelemhez juttatni. Ezeket zömét a nyugdíj, a rehabilitációs ellátások, illetve a különböző foglalkoztatási programokba való bevonás által kapott fizetések teszik ki. A 96 emberből sokan alkalmi, fekete munkát végeznek, ami ugyan valamilyen jövedelemhez juttatja őket, de mind stabilitás, mind összeg szempontjából teljesen kiszámíthatatlan, nem tudnak vele rendszeresen számolni és ezekre a forrásokra tervezni is nehéz, így marad továbbra is számukra a máról-holnapra élés stratégiája.

A gondozási folyamat nehézségeinek, lehetőségeinek árnyalása szempontjából fontosnak tartjuk megemlíteni, hogy milyen módon történtek az **esetlezárások**.

24 esetben történt a segítő folyamat tervezett lezárása, tehát a gondozási tervben kitűzött célok teljesültek (ez a beköltözött és gondozásba vont ügyfelek 8,2%-a). Ez nem túl magas szám, ennek különböző okait a fentiekben már említettük (a szociális ellátórendszer hiányosságai, a hospitalizáció, a különböző mentális problémák és addikciók, a betegségek és az egyre idősödő és rosszabb állapotba kerülő ügyfélkör).

Ezt a nehézséget tükrözi az is, hogy a kollégáink mennyire ítélték (és élték) meg sikeresnek az esetkezelési folyamatot. Az esetkezelő kollegák mindössze 46 esetben ítélték sikeresnek az esetmunkát, 65 esetben sikertelennek élték meg a befektetett munkát, 73 esetben pedig részleges sikerélményről számoltak be. Mivel a sikertelenség élménye sokszor frusztrálólag hat a kollégák mentális állapotára, igyekszünk azt erősíteni kollégáinkban, hogy a kisebb és kevésbé „látványosabb”, érzékelhetőbb sikerek is nagyon fontosak a munka során. Sajnos azt mondhatjuk, hogy ez a szakma nem a sikerélményektől hemzseg és sokszor az a rossz sztereotípiára rakódik rá, hogy a legnagyobb siker az, ha egy ügyfél kikerül ebből a helyzetből. Ugyanakkor – helyén kezelve mindenek nehézségeit és a munka apróbb eredményeit is – a kollégák esetében minden alkalommal fontosnak tartjuk kiemelni és rámutatni egy-egy gondozási folyamat során annak eredményeire, megtett lépéseinek fontosságára, hasznosságára. Fontos, hogy a kollégák megfelelő és rendszeres visszacsatolást kapjanak.

Ezzel együtt, vagy éppen ezért, munkánkat fontosnak tarjuk és minden kollega egyetért abban, hogy mégis érdemes felkelni és csinálni nap mint nap, mert amennyi „kudarc” érheti az itt dolgozó szociális munkást, éppen annyi örömet is kaphat munkája során, amit, ha megtanul értékelni, újabb és újabb impulzusokat tud beépíteni mindennapi munkájába, és amelyek a szakmai munkát, a stábot, és az egész intézményt évről-évre előrébb viszik.

A közösségi szociális munka:

Munkánk fontos szegmense a közösségépítés és a közösségi szociális munka. A tervezés, szervezés, koordináció feladatait alapvetően egy kolléga fogta össze, a nagyobb volumenű programok megvalósításában viszont szinte az egész stáb részt vállalt. Betartva a járványügyi intézkedéseket és előírásokat, a programokat alapvetően úgy próbáltuk felépíteni, hogy nagyjából minden hónapban megrendezésre kerüljön egy nagyobb, az intézmény lakóit megmozgató rendezvény (aminek előkészítése is különböző csoportfoglalkozások formájában valósult meg), legyenek rendszeres heti programok, illetve külsős események. Mindezeket értelemszerűen a járványügy nagyban megnehezítette, de úgy érezzük, mégis sok jó gyakorlatot és programot sikerült megvalósítanunk. Mivel az előző évek egyik nagy előrelépésének éltük meg az udvar „visszaadását” ügyfeleink számára, amikor az időjárás engedte, oda szerveztük a

közösségi programokat. Értelmszerűen, terjedelmi okokból nem tudjuk az egész éves munkát besűríteni a beszámolóba, csak néhány fontosabb eseményt villantanánk fel.

- *Napi/heti rendszerességgel megvalósuló programok:* befogadó csoport, filmklub és kertmozi, zeneszoba, folyosó-munka, sakk, társasjáték csoport, kézműves foglalkozások, ünnepekre való készülődés
- *Nagyobb volumenű közösségi rendezvények:*
 - Ping-pong bajnokság: mivel ez nagyon népszerű ügyfeink körében, újra megrendeztük a házi ping-pong bajnokságunkat. Tíz ügyfél mérettette meg magát és az első három helyet díjaztuk.
 - Farsangi mulatság: egy héten át készítettünk álarcokat, farsangi jelmezeket és díszeket a lakókkal közösen, feldíszítve az intézményt és igény szerint a lakószobákat. Farsang napján csörögefánkot és szendvicseket csináltunk az intézményi konyhákban ügyfelekkel, munkatársakkal közösen. Az elkészült fánkokat a szobákba osztottuk ki, farsangi jelmezbe öltözve, énekelve farsangi énekkel és verssel, zajkeltő eszközökkel, dobbal és csörgőkkel érkezve.
 - Nőnap: papírból virágokat készítettünk, amiket férfi ügyfeink adtak át a női lakóinknak. Egy csak hölgyeknek szánt délutáni filmvetítéssel végződött a nap.
 - Március 15-i ünnepség: kézműves foglalkozás keretében magyar zászlót és tulipánt készítettünk, majd feldíszítettük az épületet. Készült egy mini tárlat 1848 legfontosabb mozzanatairól. A megemlékezés tárlatvezetéssel indult, lakóinkkal végignéztük a képeket és beszélgetünk róluk. A tárlatvezetés után „Modernkori kincskeresés” következett.
Akik részt vettek a játékban, kaptak egy vaktérképet és meg kellett keresni a kérdéseket. A kérdések az irodákban voltak elrejtve, melyek a vaktérképen voltak jelezve. Minden ponthoz egy kérdés tartozott, a helyes válaszokhoz tartozó betűjeleket összeolvasva a legvégén egy megfejtés jött ki. A helyes választ adó ügyfeleinket a játék végén győztesként kiáltottuk ki, mint „szabadságharcosokat” és az első három befutót díjaztuk. A délután szintén egy filmvetítéssel zárult.
 - Húsvéti locsoló bál: az intézményt feldíszítve a férfi ügyfeleinkkel meglocsoltuk hölgy ügyfeleinket, a férfiak cserébe apró süteményt kaptak.
 - Nyárköszöntő est – zongora-bál: egy zeneakadémiát végzett jazz zongorista lakónk mini koncertet adott a hátsó udvarban. Friss limonádéval, péksüteménnyel és kellemes dallamokkal köszöntöttük a nyarat.

- **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.
- **Alföldi disco:** évente egy alkalommal szoktuk megrendezni az esti órákban, pizza és üdítő kíséretében. Ügyfeleink nagyon szeretik.
- **Karácsonyi ünnepség:** december első hetében mindenki lázasan készítette a karácsonyi dekorációt, mert verseny volt meghirdetve, ezzel is motiválva az adventi hangolódást. Munkatársaink is számos remek ötlettel és dekorációval készültek. A karácsonyi menüt bográcsban készítették a munkatársak, ami mellé mézeskalácsot és szaloncukrot is kínáltunk. Napközben zongorista ügyfelünk játszott karácsonyi dallamokat.
- *Külsős programok:* állatkerti séta, Tropicarium, mozi, színház, margitszigeti séta, közösségi fagyaltozás.

A szakmai céljaink elérését segítő és hátráltató tényezők:

Az alábbiakban röviden próbáltuk összerendezni azokat a belső/külső tényezőket, amelyek segítették vagy hátráltatták a szakmai munkánkat.

	Segítik <i>a szakmai céljaink elérését</i>	Hátráltatják <i>a szakmai céljaink elérését</i>
Belső <i>Intézménynek lehetőségében áll változtatni rajtuk</i>	- saját stábból adódó erőforrásaink - a szakmai team képzettsége, szellemisége, felkészültsége - szakmai kapcsolatok és együttműködések lehetőségei - közösségi szociális munka megerősítése - egységvezetők felkészültsége - felkészültebb felsővezetés	- az intézmény zsúfoltsága - a nem megfelelő felszerelés és műszaki állapot - lakószobák berendezése, elrendezése - kollégák munkakörülményei - élősködő bogarak nagyfokú jelenléte, takarítás és rovarirtás eredménytelensége - a centrális szervezeti felépítésből adódó működési nehézségek (az utóbbi évben ez enyhülő tendencia) - ügyfelek együttműködési hajlandóságával, agresszivitásával szembeni eszköztelenség, tehetetlenség - a „valahogy meg kell oldani” sufni-tuning

		attitűd hozzárendelt eszközök nélkül.
Külső <i>Intézmény számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk</i>	- speciális projektek ügyfelek számára (pl. foglalkoztatási programok) - pályázati programokból adódó lehetőségek (pl. gyógyszer, ételmisszer, programok, stb.) - egyéb támogatási lehetőségek (pl. lakáspályázat, nyugdíjasház)	- a BMSZKI költségvetési korlátai - eszközbeszerzések akadályai (költségvetési tényező) - felújítási, műszaki munkák hiányai, elmaradásai (szintén költségvetési tényező) - a kollégák alulfizetettsége - a fenntartó részéről egyre fokozódó szakmai-működési elvárások, anyagi és infrastrukturális támogatások nélkül - a szociális szakma respektjének és presztízsének hiánya - az ügyfél-kimenetek korlátai (intézmények, munkaerőpiaci/jövedelmi/képzettségi/egészségi helyzet)

4. Szakmai team, belső és külső együttműködések, kapcsolatok:

Mint minden évben, most is kiemelt fontosságú feladatnak tekintettük szakmai stábunk stabilizálását és megtartását, illetve a lehetőségeinkhez képest munkahelyünk színvonalának javítását. Elmondhatjuk, hogy a 2021-es év a stabilitás éve volt. Ugyan már az előző években is markánsan észlelhető volt a munkavállalói fluktuáció csökkenése (az elmúlt évek beszámolóiból visszakereshetőek ezek a számok), ebben az évben nagy örömmel töltött el minket, hogy az idén mindössze 2 távozó és 1 érkező munkavállalóról számolhatunk be (a 2 távozó közül az egyik kolléga áthelyezéssel ment egy másik intézménybe, ami még tovább finomítja ezt a képet). Ilyen kismértékű fluktuáció még soha nem jellemezte intézményünket, így azt gondoljuk, okkal mondhatjuk, hogy az elmúlt évek kitartó munkája célegyenesbe fordulni látszik: megteremteni egy olyan intézményi ethoszt, átlátható és mindenki számára vállalható működésmódot, feladatleosztást, és intézményi kultúrát, amely nagymértékben hozzájárulhat a munkavállalói stabilitáshoz. Ugyanakkor tudatában vagyunk annak, hogy egyrészt ezt fenntartani és működtetni is legalább annyira fontos és időigényes, mint megteremteni; másrészt, mindezen túl számolunk azzal is, hogy bizonyos esetekben ez nem feltétlenül elég minden egyes kolléga tökéletes elégedettségéhez és munkahelyi komfortérzetéhez. Egyszóval, nem dőlhetünk hátra, és céljaink folyamatos munkával még jobban finomíthatók, javíthatók.

Nagy létszámú, 29 fős szakmai stábbal dolgozunk (1 fő ellátási egységvezető, 1 fő ellátási egységvezető helyettes, 13 fő szociális munkatárs, 10 fő segítő, 1 fő segítő-gondozó, 1 fő segítő-ápoló, 1 fő gondnok, 1 fő pénztáros). A BMSZKI mozgó orvosi szolgálata heti 2 órában biztosít az intézményben orvosi ellátást. Ez a szakmai létszám már méretéből adódóan is több

odafigyelést, koordinációt kíván meg (ahogy az év során történt monitorozás is megállapította, hogy „*ennyi kollégának van lelki élete*”), ugyanakkor azt tudjuk mondani, mint egy évvel ezelőtt: egy támogató, szolidáris és jó értékekkel bíró szakmai közösséget tudhatunk magunkénak.

Kerületi együttműködések:

2021. őszen a **Józsefvárosi Önkormányzat** egy rendszeres **kerekasztal** beszélgetést indított az önkormányzat, a hajléktalanellátó szervezetek, a Közterület-felügyelet és a Rendőrkapitányság illetékes munkatársainak részvételével, a közterületen élő hajléktalan emberek egy részének magatartásával, életvitelével kapcsolatos problémák, lakossági panaszok megbeszélése, megoldások keresése, az érintettek és a területen dolgozó szakemberek számára átlátható, elfogadható eljárások kialakítása érdekében. Az év végéig három alkalom került megrendezésre, amelyeken intézményünk is rendszeresen képviseli magát.

Szintén az év utolsó negyedében egy alakuló ülést tartottunk a Józsefvárosi Önkormányzat Polgármesteri Kabinet **Közösségi Részvételi Irodájával**, amelynek keretében próbáltuk feltérképezni és körbejárni azokat a lehetőségeket, hogy a iroda által koordinált kerületi önkénteseket hogyan tudnánk bevonni az intézmény működésébe. Remélhetőleg a jövőben tudunk olyan felületet, területet találni, ahol ez az együttműködési kezdeményezés meghonosodhat és rendszeressé válhat.

5. A 2021. év szakmai munkájával összefüggő egyéb feladatok, események:

- **Közösségi pszichiátriai ellátás:** 2021. decemberében elkezdődött az együttműködés az Ébredések Alapítvánnyal, ahonnan a jövő év elejétől Dr. Harangozó Judit várható kéthetente pénteken az intézményünkbe, ily módon segítve ügyfeleinket és kollégáink munkáját. Mivel ez egy új szolgáltatást jelent, ezért messzemenő következtetéseket még nem tudunk levonni, de az eddigi közös munkáról elmondhatjuk, hogy hatékony, így (remélhetőleg) hosszú távú együttműködésre számíthatunk.
- **Pszichológus hetente:** az év végétől nagy örömmel fogadtuk Bucse Julianna BMSZKI pszichológus rendszeres rendelését. Szerdai napokon, előjegyzés alapján fogadja a hozzá beírt ügyfeleket. Mivel ez a szolgáltatás az év végén indult, egyelőre még nincs sok tapasztalatunk, de nagyon biztatónak ígérkezik ez az együttműködés.
- **Élelmiszerbank:** az előző évekhez hasonlóan ez a szolgáltatás is folyamatos ellátást biztosít az ügyfeleink részére. A 2021-es évben 2001 kg élelmiszert kaptunk 914227 Ft

értékben, ami 2561 Ft/fő értékű támogatást jelentett. Ez a mennyiség legnagyobb részt áruházi élelmiszermentésből származott.

- **RSZTOP:** 2021. októberétől új szolgáltatásként sikerült csatlakozni az RSZTOP étkeztetési programjához, amely nagy segítség az intézmény leginkább rászoruló ügyfeleinek napi egyszeri melegételhez való juttatásában.
- **Fejlesztő foglalkoztatás:** 2021-ben 24 Alföldis ügyféllel készült interjú a fejlesztő foglalkoztatás kapcsán (amin a szociális munkás kollégák is részt vettek). Az ügyfeleink közül 14 fő kapott szerződést. Szállásunkon 5 fő foglalkoztatása lehetséges, ezt folyamatosan kihasználtuk. Az év során összesen 20 foglalkoztatott ügyfélből 15 dolgozott helyben, 5 másik telephelyen. Sajnos volt 2 ügyfél, akinek ugyan volt szerződése, de hosszan tartó betegsége miatt végül egyáltalán nem tudott dolgozni. Összesen 18 fő foglalkoztatása fejeződött be, 3 fő nyílt munkaerőpiacon folytatta az életét, 1 főt védett munkahelyen helyeztünk el. Jelenleg 5 ügyfelünk dolgozik a szálláson mosó, takarító és udvaros munkakörben, 1 pedig másik telephelyen.
- **„Női projekt”:** az úgynevezett „Női projekt” keretén belül további folyamatokban vesz részt az intézményünk, például a nőgyógyászati rendelő és az ahhoz kapcsolódó szolgáltatások megtervezésében és ha kell tényleges tevékenységgel is. Ezen kívül különböző nőközpontú képzéseken, fórumokon (pl.: bántalmazott nőkkel való szociális munka, idősödő nőkkel való szociális munka, speciális női igények stb.) is képviselteti magát az intézmény.
- **Barcelonai tanulmányút:** egy kollégánk az ősz során Erasmus+ program keretében többnapos szakmai tanulmányúton vett részt Barcelonában, ahol elsősorban az ottani hajléktalan ellátás számos intézményét sikerült meglátogatni.
- Szintén az **Erasmus+** pályázat keretén belül várhatóan 6 kollégának lesz lehetősége a 2022-es évben Szlovéniába utazni, az ott működő intézményekhez tanulmányútra, ahol remélhetőleg sok jó gyakorlatot fognak megismerni és beültetni az Alföldi Átmeneti Szállás mindennapi működésébe.

„Nyitás az utcára”:

2021. decemberétől a rendelkezésre álló férőhelyeink egy részét (egy kisebb szobát 6 férfi férőhellyel) az ún. „Nyitás az utcára” program keretében azzal a céllal kezdtük használni, hogy a Menhely Alapítvány diszpécser szolgálatával együttműködve oda közterületen élő ügyfeleket tudnak elhelyezni. Az év végéig ilyen beszállítás még nem történt, így erről egyelőre nincs a

priori tapasztalatunk.

Pályázati programjaink és elképzelések:

A 2021-es évben több pályázatot is írtunk. Ezek között szerepelt a pszichiáter és FAMO mozgó orvosi szolgáltatón kívül egy sebész szakorvos bevonása az egészségügyi részleg munkájába, ugyanis lakóink jelentős részének vannak mozgásszervi, különböző kisebb sebészi beavatkozást igénylő problémái. Mindemellett megcéloltuk a betegszobák fenntartását és létrehozását, megtámogatva házigondozói szolgáltatással, amit ezen szobák működése mellé rendeltünk volna.

Ezen kívül az intézmény közösségi tereit és munkáját szeretnénk tovább fejleszteni az idei évben, amihez plusz anyagi erőforrások bevonására lenne szükség (közösségi terek átrendezése, lakószobák személyesebbé tétele, különös figyelemmel a nagy létszámú szobákra stb.).

Ezeket a pályázatokon a 2021-es évben a pszichiáter szakrendelés, valamint asszisztencia és a betegszobák további működtetése nyert. A többi, házi gondozásra, sebész szakorvos bevonására és a közösségi terek kialakítására tett kísérletünk nem járt sikerrel, ugyanakkor nem tesszük őket félre. Továbbra is, ha lehetőségünk nyílik rá, pályázni szeretnénk ezen szakmai programok megvalósítására. A támogatást nyert pályázati programjainkat ezzel párhuzamosan sikeresen elindítottuk ebben az évben. Bízunk abban, hogy meglátásaink helyénvalók voltak és a különböző plusz szolgáltatások további lehetőséget biztosítanak majd lakóink életminőségének javításában.

Hétköznapi „apróságaink”:

Az év során intézménylátogatás keretében vendégül láttuk **Kiss Ambrus főpolgármester-helyettest**.

Tavasszal, a szállóra szervezett teljes szűrésen látogatást tett **Nick Thorpe**, a BBC neves kelet-közép-európai tudósítója, Magyarország-szakértő és dokumentumfilm rendező, aki Zakar Gergely igazgató úrral és néhány kollégánkkal is interjút készített a BBC számára.

A nyár során a **Pesthidegkúti Waldorf Iskola** diákjai gyakorlat keretében egy igazán impozáns **portréfilmet** készítettek intézményünkről és dolgozóinkról, amely a BMSZKI youtube csatornáján megtekinthető „*Én az embert látom – Szociális munkás porték 2*” címmel az alábbi linken: <https://www.youtube.com/watch?v=tYdpkCZm7s0&list=PLlxGZl-XfaMA4okJwd325JXNiiDjL-kk9&index=2>

Szintén a nyár során intézményünk – több más BMSZKI intézménnyel egyetemben – részt

vett a **Jerusalema tánckihívás**-ban (Jerusalema Dance Challenge), amely egy szimbolikus szolidaritás vállalást jelentett a lakhatási nehézségekkel küzdő emberekkel több intézmény részvételével. A videó „*Jerusalema tánckihívás – Mindenkinnek legyen otthona!*” címmel az alábbi linken tekinthető meg: <https://www.youtube.com/watch?v=wplpbxDGmsU>

Kora ősszel egy **tatabányai szakmai stáb** jött hozzánk látogatóba, hogy megnézzék az intézményünket és jó szakmai gyakorlatokat vigyenek magukkal, ami remélhetőleg segít a további munkájukban. Ennek apropóját az adta, hogy tapasztalataik szerint a pandémia alatt ügyfeleik egyre rosszabb egészségügyi és mentális állapotba kerültek, és mivel az ilyen ügyfélkörrel való munkában a szállásunk teamjének nagy gyakorlata van, egyfajta szakmai támogató látogatásra jöttek. A kapcsolat a két intézmény között azóta is, ha nem is mindennapos, de jelen vagyunk egymás életében a különböző médiák segítségével.

Ezen felül három kollégánk részt vett a **Hajléktalanellátó Szervezetek Országos Konferenciáján**, ahol a szociális munka, a szociális munkások és a hajléktalanságban élő emberek jelenéről, jövőjéről, a változó tendenciákról volt szó.

Szakmai sikereink:

Talán nem meglepő, de hozzá vagyunk szokva, hogy viszonylag kevés, nagyobbnak mondható sikert tudhatunk magunkénak a gondozási folyamataink során. Ugyanakkor néhányat fontosnak tartunk megosztani.

A Fővárosi Önkormányzat **nyugdíjasházi** bérlakás pályázatán egy ügyfelünk nyert elhelyezést. Ennél a pályázati programnál a Fővárosi Önkormányzaton kívül a Menhely Alapítvánnyal működött együtt az intézmény. Cél a minél önállóbb és méltóbb élet biztosítása az időskorú lakók számára, akik megfelelnek a pályázati feltételeknek. Ezt a folyamatot az ügyfél esetkezelője kísérte végig; 2021. decemberében költözött új lakásába ügyfelünk.

A **Van Esély** pályázat keretében két ügyfelünk nyert támogatást. Egyikük a középiskolai tanulmányai befejezéséhez és az érettségi vizsga letételéhez kapott segítséget, ő egy laptop-ot kapott. Itt is sok sikert és sikeres vizsgát kívánunk neki!

Egy másik, zeneakadémiát végzett, képzett és profi jazz zongorista ügyfelünk pénzbeli támogatást kapott (190.000 Ft.), hogy hangszer és egyéb eszközöket vásároljon magának. Ebből az összegből sikerült elektromos zongorát, kottákat és a hangszerhez pedált is vásárolni. Ehhez kapcsolódóan óriási sikert jelent, hogy ügyfelünk már kapott is fellépési lehetőséget a Váci Jazz Klubban. Reméljük, hogy ez egy stabil, rendszeres munka lesz a jövőben, amire jó esélye van.

Az előző évi beszámolóban sikerként említettük egy másik ügyfelünket, aki szintén pályázati keretek között kapott lehetőséget **önkormányzati bérlakásba** költözni. Ez a költözés 2021.

januárjában történt meg. Jelenleg, majd egy év elteltével azt mondhatjuk, hogy az ügyfél hosszú távon is meg tud maradni a lakásban, a munkahelyét azóta is megtartotta. Az utógondozás a mai napig aktívan tart.

Összességében, mindezekben óriási munka volt, amit **azért tartunk fontosnak kiemelni, mert szállásunk életében – az ügyfélkörből adódóan – ilyen eredmény nagyon ritkán szokott előfordulni.**

Az intézmény „monitorozása”:

Nagyon fontos és hasznos tapasztalatot jelentett a nyár során megvalósult támogató monitorozás. Egy módszertani munkatárs több napot töltött az intézményben, ahol egy meghatározott, alapos szempontsor szerint munkánk minden dimenzióját igyekezett (jó értelemben véve) „megvizsgálni” (az ügyeleti rendszertől kezdve, az esetmegbeszélőkön keresztül, a vezetői együttműködésig, egy elég tág spektrumot felölelve). A monitorozásról hosszas, közel 30 oldalas anyag született, amit értelemszerűen nincs most itt lehetőségünk részleteiben taglalni, helyette néhány – mindenkivel megosztható – gondolatot idéznénk fel:

- *„Az Alföldi – hosszú évek után – végre sínen van, és jó irányba tart. Sok és jól használt erőforrás, jelentős előrelépés a munkaközösség hangulatában/az együttműködésben.”*
- *„Nagyszerű, hogy a vezetők jól együtt tudnak dolgozni – számítanak egymásra, értékelik és tisztelik egymást.”*
- *„A vezetőknek a telephely céljáról kialakított képe, szervezeti identitása koherens, átgondolt (...), ezt egészen biztosan érzékelik/tudják a munkatársak is.”*
- *„Valamennyi munkatárs-ügyfél interakció jó hangvételű, a kollégák egyszerre voltak kedvesek, barátságosak, nyitottak, segítőkészek, és kellően határozottak.”*
- *„Nagyon fontos előrelépés, hogy újra indultak az esetmegbeszélő csoportok. A megbeszélések hangulata/hangvétele igazán jónak tűnik. Ez egy lassú, építkezős folyamat, amelyben mindenki fejlődik, tanul. Csak így tovább!”*
- *„Jó volt olvasni az ügyfelekkel folytatott kommunikációról írottakat – az odaforduló, tiszteletteljes és barátságos hangvétel jelentőségét nem lehet eléggé hangsúlyozni.”*
- *„A sok munka, befektetett energia, odafigyelés – a teljes team részéről – jól látható és meg is van az eredménye.”*

Összességében elmondható, hogy egy reális, az intézmény működését pozitívan méltató anyag született, kiemelve a munkánk erényeit, jó gyakorlatait, szemléletét, és értelemszerűen megfogalmazva néhány megfontolandó fejlesztési javaslatot, amivel a jövőben lesz dolgunk.

Nekünk mindez nagyon fontos visszacsatolást jelentett az intézmény működéséről.

Műszaki munkák, beruházások, beszerzések:

Az előző évhez képest talán kevesebb és kisebb volumenű műszaki jellegű beruházásról tudunk beszámolni. Néhány fővárosi finanszírozású **felújítási** munka lezajlott az intézményben:

- a földszinti egyszárnyú nyílóajtó automatizálása,
- a mozgáskorlátozottak által használt szobákban bejáratok ajtóinak előregedéséből adódó csere,
- a belső udvarban található fák veszélytelenítése az épület és tetőszerkezet állagmegóvása érdekében,
- alpinechnikával történő tűzfal-betonfal leomlás, beomlás veszélytelenítése, helyreállítása.

Fővárosi finanszírozású **beruházási** munkáról nem tudunk beszámolni.

Bízunk abban, hogy a Műszaki Osztállyal egyeztetett jelentősebb műszaki és beruházási munkák a következő évben meg tudnak indulni és ehhez lehet valamilyen forrást rendelni.

6. A 2022-es évre vonatkozó munkaterv és szakmai elképzelések:

Az év végén néhány dolog biztosan körvonalazódott, ami részben meghatározza a következő év szakmai munkájának egy részét.

Az egyik a **szupervízió** ismételt megjelenése. Az elmúlt évektől eltérően most eset fókuszú szupervízióval próbálkoznánk. Úgy ítéltük meg, hogy a közösségi szupervízió helyett most egyrészt új fókusszal próbálkoznánk, másrészt most „érett meg” erre az idő. Az elképzelések szerint ez a 2022-es év elejétől indulna, ez még egyeztetés alatt van.

Egy másik fontos szakmai előrelépésnek tűnik, hogy HKA pályázat keretében, szintén januártól, sikerül **pszichiátriai rendelőt** behozni az intézménybe. Dr. Harangozó Judittal decemberben előzetes megbeszélést tartottunk, izgatottan várjuk a program beindulását. Reméljük, hogy a 2018-19-es RSZTOP programhoz hasonlóan, amikor szintén sikerült pszichiátriai rendelőt meghonosítani az intézményben, ez is hasznos segítséget fog nyújtani ügyfeleinknek.

A **közösségi szociális munka fejlesztésével** kapcsolatban szintén előre mutatónak bizonyulhat, hogy 2022-ben egy mobilitási program keretében intézményünk több dolgozója részt vesz egy ljubljanoi tanulmányúton, amely kifejezetten a közösségi szociális munka

különböző gyakorlatainak tapasztalataira épül. Mindezen túl, bízunk abban, hogy a járványügyi lecsengésével visszaállíthatóak a valódi közösségi programok.

Az **esetmunkával** kapcsolatban fontosnak tartjuk a járványügyi helyzet lecsengését követően az esetmegbeszélők stabilizálását, az újfajta módszerek további gyakorlását, a kollégákkal való rendszeres leülések megtartását.

Az elmúlt közel 2 évben szinte csak online térben tudtunk teammunkát, megbeszéléseket tartani, így a személyes/csoportos megbeszélések visszarendezését és „újraszokását” szintén szem előtt kell tartanunk a **team munka** során.

A **képzések** újbóli beindulásával a kollégák képzési rendszerbe történő megkezdett és folyamatban lévő beintegrálásának folytatása is előttünk áll (közel 30 kolléga esetében ez nem kis feladat).

A további szakmai és működési terveink kapcsán részben ismételni tudnánk az előző beszámolóban megfogalmazott elképzelések egy részét. Az **éjjeli menedékhellyé való átminősítési folyamat** a 2021-es évben nem ért a végére, az év során több egyeztetés, pontosítás zajlott a BMSZKI és a fenntartó között. A legutóbbi értesülésünk szerint ez az átminősítés várhatóan 2022 tavaszán-nyarán indulhat meg, így ismét abban a nehéz helyzetben vagyunk, hogy két irányban (vagy éjjeli menedékhelyként vagy átmeneti szállásként maradva) hogyan és mit is tervezzünk tovább. Így itt részben a tavaly is megfogalmazott célok egy részét fogalmazzuk újra:

- Amennyiben megindul az átminősítés folyamata, az éjjeli menedékhely szakmai programja, átalakítása, működése vélhetően az egész éves szakmai és ellátási munkánkat meghatározza. Erre, a lehetőségekhez képes, igyekszünk felkészülni, de mindez biztos hosszabb átállási (működésben, szakmailag, „fejben”) folyamat lesz.
- Ha mégis átmeneti szállásként működik tovább, fontosnak tartjuk a már előző években többször leírt, de részben a járványhelyzet miatt, részben az átminősítés lehetősége miatt mellékvágányra helyezett elképzelések megvalósítását.
 - Az üres férőhelyek kihasználatlanságából adódó átszervezést, amelyre már az előző években egy több lehetőséget is felvázoló anyagot állítottunk össze.
 - A nagylétszámú szobák és felső ágyas elhelyezések megszüntetését és egy jelentősen komfortosabb, élhetőbb ellátási egység kialakítását.
 - Ennek függvényében – amennyiben a férőhely változással járó tervezet ezt lehetővé teszi – a megfelelő közösségi terek átrendezése, berendezése és kialakítása.

Mindezen felül további célunk:

- Jelentősen több stáb erősítő program.
- A BMSZKI költségvetésének, műszaki kapacitásának és beszerzési lehetőségeinek függvényében az intézmény műszaki és felszereltségi állapotának javítása, amelyről továbbra is azt gondoljuk, hogy jelentősen meghatározza a megfelelő szolgáltatásnyújtás minőségét, összképét és harmóniáját.