



BMSZKI KOCSIS ÁTMENETI SZÁLLÁS ÉS MUNKÁSSZÁLLÓ

Beszámoló a 2021. év szakmai munkájáról

AZ INTÉZMÉNY RÖVID BEMUTATÁSA

Budapest XI. kerületében, a Kocsis utca 5. szám alatt működő intézményünk fő feladata a felvételre kerülő hajléktalan emberek lakhatásának biztosítása, szociális problémáik megoldásában való segítése. A hajléktalan emberek számára fenntartott férőhelyek mellett piaci alapú munkásszállós elhelyezést is biztosítunk. Ez a duális szolgáltatási forma az épületen belül különböző emeleteken helyezkedik el, így biztosítva a különböző igények és szükségletek kielégítését. A szálló 2005-ben történt megnyitásakor kiléptető szállásként funkcionált, ahová a jövedelemmel rendelkező, előtakarékoságot folytató hajléktalan ügyfelek kerültek felvételre. A szálló igen eredményesen és hatékonyan működött ezzel a profillal, azonban néhány éve ügyfélkörünk jelentősen megváltozott. Jelenleg inkább egy vegyes profilú szállóként működünk, ahol jól megfér egymás mellett a 18 életévét éppen betöltő fiatal, aki most kezdi felfedezni a világot, és az élete végéhez közeledő idős ember. Átmeneti szállásunk 150 férőhelyén 28 nő, 72 férfi, továbbá 25 pár elhelyezését tudjuk biztosítani. A páros szobákban jellemzően házaspár, vagy élettársak élnek, de szülők is költözhetnek, gyermekükkel vagy unokájukkal. Előfordulnak egyéb rokon kapcsolatban élő, vagy szimplán baráti kapcsolatban élő személyek is.

A szálló ügyfeleinek átlagos életkora az utóbbi időben folyamatosan növekszik. A szállón 2021. december 31-én 63 fő, - 60 évnél idősebb lakó vette igénybe az ellátást.

Ügyfeleink már 2020-ban is rossz anyagi körülmények között éltek. Ez a 2021-es évben sem változott. A vírushelyzet ügyfeleink jelentős részét igen rosszul érintette. Így a fellelhető **étkeztetéseknek** nagy szerepe volt a szálló zökkenőmentes működtetésében.

Ételt az Életért Alapítvány

Szombati napon kapjuk az Alapítvány által előre csomagolt 30 - 40 adag húsmentes ételt. Emellett mindig érkezik valamilyen kiegészítő finomság: üdítő, joghurt.

Ezen ételek biztosításával sok lakó hozzá tud jutni a napi meleg ételhez, amely egészségi állapotuk szempontjából kiemelt jelentőségű.

RSZTOP

Részt veszünk az RSZTOP ételosztásában, melynek köszönhetően naponta 40 ügyfélnek tudunk meleg ételt biztosítani. A járvány miatt sokan veszítették el jövedelmüket, illetve sokan kényszerültek bent maradni az intézményben, ezért hatalmas segítséget jelentett számukra a lehetőség. Az étel kiosztását szerencsére rugalmasan tudjuk kezelni, a felmerülő igények alapján. A pályázat ellenőrzése során mindent rendben találtak a program lebonyolításával kapcsolatban.

XI. kerületi Önkormányzat szociális étkeztetés

2021 decemberéig szinte zökkenőmentesen csatornáztuk be a kerületi étkeztetésbe szociálisan rászoruló ügyfeleinket, akik anyagi helyzetüktől függően fizettek az ebédért. Az önkormányzat kezdeményezésére két alkalommal egyeztetett a kerületi Humánszolgáltató, az Önkormányzat, illetve a kerületben telephellyel rendelkező hajléktalanellátó intézmények. Az Önkormányzat állásfoglalása szerint, aki hajléktalan személy, az a hajléktalan ellátás keretei között étkezzon! Két megbeszélésen vettünk részt a lehetőségek feltérképezése, és a közös gondolkodás céljából. Ezt követően az Önkormányzat újabb megbeszélést nem hívott össze, viszont november elején értesítették az igénybevevőket, - így ügyfeleinket is, hogy december 1-től nem biztosítják számukra az étkeztetést. A kerület egy rendeletmódosítás révén azzal utasította el ügyfeleink szociális étkeztetés igénybevételére irányuló kérelmét, hogy nem lakásban élnek. Ügyfeleink számára nagy nehézséget okoz, hogy kiszorultak ebből az étkeztetési formából. Az Önkormányzat eljárása erősen aggályos, hiszen ezzel másodrendű embereknek minősítette az itt élő hajléktalan ügyfeleket, emellett kizárta az étkezésből a munkásszállón szerződéssel rendelkező bérlőket is. Az eljárás ellen panasszal éltünk. Ezt

követően az Önkormányzat két hajléktalanellátóhoz irányította ügyfeleinket, az ottani vezetőkkel való egyeztetés folytán azonban egyértelművé vált számunkra, hogy az ügyfeleink nem jogosultak ott étkezés igénybevételére.

Adományok

A 2021-es évben is többször adományoztak számunkra különféle eszközöket, használati tárgyakat. Az adományraktár elkészülése után még inkább rá tudunk erősíteni erre a vonalra is. Nagyon fontos, hogy használati tárgyakat, esetleg később tartós lakhatásba költöző ügyfeleink számára bútort is tudjunk biztosítani.

2021-ben is szinte egész évben érkeztek az intézménybe **ruhaadományok**. Azon túl, hogy a beköltöző ügyfeleknek nagy segítség, hogy szükség esetén tudunk ruhát biztosítani, negyedévenként az egész szállót érintő „turkálót” is szervezünk. A ruhákat szétválogatva, illetve vállfára akasztva a földszinti nagyteremben helyezzük el, így lakóink kedvükre válogathatnak közülük. Ezek az események nagy népszerűségnek örvendenek lakóink körében. Emellett ruharaktárt létesítettünk, ahol precízen szétválogatva tároljuk az adományruhát.

Élelmiszermentés

Lehetőséget kaptunk arra, hogy az Élelmiszerbankkal együttműködve a környéken található élelmiszerboltokból elhozzuk a megmaradt, de fogyasztásra még alkalmas élelmiszert. Az adományozó áruházak közül a Fehérvári úti Tesco üzletet választottuk.

A Tesco áruházról pékárut (kenyér, édes és sós péksütemény), zöldséget és gyümölcsöt kapunk, változó mennyiségben és minőségben. Egy fagyasztószeletrény üzembe állításával már fagyasztott árut is át tudunk venni.

2021. évben 6897 fő kapott a mentett élelmiszerből és a kollégák 2.753 kg élelmiszert osztottak ki. Ez az adagszám a korábbi évhez képest a felére csökkent, hiszen már csak egy helyről tudtunk élelmiszerhez jutni. Az Élelmiszerbank jelezte, hogy 2022 folyamán lehetőségünk lesz egy gyorsétteremből elhozni a megmaradt ételeket.

Önkéntesség, képzés, gyakorlati hely biztosítása

2021-ben a szigorú járvány elleni intézkedések miatt nem tudtunk fogadni sem felsőoktatásban tanuló hallgatót, sem önkéntest.

Ami maradt velünk – A COVID járvány 2. éve

A 2020-as járvány után már megtanultuk, nagyjából mire számíthatunk a következő évben. Bár azt reméltük, hogy végleg magunk mögött hagyhatjuk a vírust, ám az sajnos velünk maradt. Az újabb járványhelyzettől azonban már nem rettentünk meg: ahogy az egész intézmény, úgy mi is gyorsan és hatékonyan reagáltunk a változásokra és az újabb előírásokra. A vezetőség maximális támogatása mellett igyekeztünk legjobb tudásunk szerint betartani a járvány elleni intézkedéseket. 2021 márciusától egyik napról a másikra az egész szálló működését és életünket is át kellett szerveznünk.

A legnagyobb feladat a recepciós munkatársakra hárul, mivel „rajtuk” keresztül áramlik be a forgalom az intézménybe. A harmadik hullám nem okozott olyan mértékű változást az életünkben, mint az első kettő, így zavartalanul folytathattuk a munkát. Az év eleji hullám után ismét nagy hangsúlyt fektettünk a kollégák mentális és fizikai pihenésének biztosítására. Fontos volt, hogy fel tudjanak készülni az őszi időszakra várható újabb nehézségekre. Az ügyfelekkel kapcsolatban azt tapasztaltuk, hogy a legtöbben gyorsan letették a maszkot, és az ismételt maszkhasználatra vonatkozó felhívásnak kezdetben kevesen tettek eleget.

Tesztelések és oltások

- az intézmény orvosa rendelési időben tesztelte az ügyfeleket, illetve szükség szerint a Könyves orvosi szolgálatához tudtuk irányítani ügyfeleinket és kollégáinkat.
- 2021. január 29-én tartottuk az első, kampányszerű oltást az intézményben, ahol a Semmelweis Egyetem szervezésében Pfizer vakcinával oltották a jelentkezőket.
- A későbbiekben történt oltások a BMSZKI orvosainak közreműködésével valósultak meg. Ez sokkal egyszerűbb volt, mind az ügyfelek, mind az intézmény számára is, hiszen könnyebb volt időpontot egyeztetni, az oltást leszervezni és véghezvinni.
- Az intézményben minden dolgozó felvett legalább két védőoltást, illetve az év végéig 3 kollégán kívül mindenki megkapta a 3. oltást is.
- Az ügyfelek kétharmada – ki-beköltözések után is – jellemzően két oltással rendelkezik, illetve a lakók közel fele felvette a 3. oltást is.
- a munkásszállós bérlők több mint kétharmada felvette a megfelelő védőoltást.

Megbetegedések: az ügyfelek közül 25 főnél igazolódott a betegség. Egy személy hunyt el a betegség szövődményei következtében. Az igazolt fertőzöttek együttműködést tanúsítottak, ők kórházban, vagy elkülönítőben kerültek elhelyezésre. A kollégák közül 11 fő kapta el a

fertőzést, de az oltásnak köszönhetőn mindenki viszonylag könnyen átvészelte a megbetegedést.

Az ügyfelek esetében sokat segít a heti rendszerességgel az intézménybe járó pszichológus jelenléte. 2020-ban az izoláció csökkentése céljából hoztuk létre a Kocsis újságot, mely két kolléga szerkesztésével készül, és melyet 2021 nyaráig folyamatosan megjelentettünk. Az első hullám alkalmával férfifodrász szalon beindításába kezdtünk, mivel azt tapasztaltuk, hogy ügyfeleinket nem fogadták a fodrászatokban. A szolgáltatást kezdetben előre meghirdetett időpontokban lehetett igénybe venni, „feliratkozos” módszerrel. Csupán egy feltételt támasztottunk az ügyfelekkel szemben, nevezetesen hogy frissen mosott hajjal érkezzenek. A fodrász szolgáltatás azóta is nagy népszerűségnek örvend, a rengeteg hajvágástól a 2020-ban vásárolt eszközök lassan cserére szorulnak.

Programok az átmeneti szállón

Fejlesztő foglalkoztatás

2018. évtől a BMSZKI saját maga szervezte a fejlesztő foglalkoztatást. A Kocsis a tavalyi évben két fő részére biztosított munkát.

Közösségi keret

2021-ben a járványhelyzetnek megfelelően osztottuk be a keretet. Nagy mennyiségű tartós élelmiszer beszerzését kértük az Anyaggazdálkodási osztálytól, emellett a napi működéshez elengedhetetlen eszközöket vásároltuk meg. A keretből tudtuk finanszírozni a hajvágáshoz szükséges eszközöket is.

Reprezentációs – rekreációs keret felhasználása

2021. július 7-én szakmai napot tartottunk. A 2020-as és 2021-es Covid járvány feldolgozása, a tapasztalatok átbeszélése, a jól bevált módszerek rögzítése után egy kellemes ebéden vettünk részt. A stáb nagy létszáma miatt a kollégák két csoportra bontva vettek részt csapatépítő programokon. 2021 novemberében az egyik csoport mini golfozott, és egy közös ebéden vettek részt, míg a másik csoport szabaduló-szoba programot választott, melyet egy közösen eltöltött ebéd követett.

A korábbi években ezeket a kereteket általában valamilyen képzésre használtuk fel. Ezeken a programokon felszabadultabban tudtak együtt lenni a kollégák az intézményen kívül. A Karácsonyi ebédet 2021-ben is megtartottuk.

Szupervízió

2021. év második félévében 6 alkalmas szupervízión vehettek részt a kollégák, két csoportra osztva.

Külsős programok

„A tavalyi évben megrendezett hajókirándulás sikerén felbuzdulva, a programot 2021 szeptemberében is megszerveztük. Több csatornán is felhívtuk a lakók figyelmét a lehetőségre: faliújságon elhelyezett hirdetés és személyes megkeresés útján. Idén egy kora esti programként naplemente túrára mentünk. Mivel mozgássérült résztvevő is jelentkezett a programra, mind az útvonal, mind a hajó vonatkozásában fontos volt az akadálymentes kialakítás. Szerencsére ezt sikerült megoldani. Induláskor a még kevésbé lelkes lakók is izgalommal szálltak fel a fedélzetre. Volt, aki először látta Budapestet a Dunáról, és volt olyan lakó, akinek maga a hajókázás is nagy élmény volt, melyre még soha nem volt lehetősége. A másfél- két órás program során a lakókkal olyan beszélgetésekre is sor került, amire a szállón kevésbé van lehetőség, jobban megnyíltak előttünk, kísérőik előtt. Később is megmaradt ez a bensőséges kapcsolat, sokszor idézték fel ügyfeleink a kiránduláson szerzett élményeket. Az egyik párral sorozatos problémák voltak a szállón, veszekedésükkel rendszeresen zavarták a többi lakót. A kirándulás végén megígérték, hogy igyekeznek ezen változtatni. Egy jó darabig békésebben éltek egymással, melyben egész biztosan szerepe volt annak, hogy kicsit kizökkentettük őket a hétköznapiokból. Remélem, hogy idén is szervezhetünk hasonló programot.”

Horváth-Papp Zsuzsanna, szociális munkatárs

Állatkerti sétán vett részt 13 fő és 2 kísérő, 2021 szeptemberében. Mivel sok ügyfelünknek biztosított kapcsolattartás a gyermekével, a programot arra használtuk, hogy közös élménnyel tegyük gazdagabbá a résztvevők életét.

Cirkuszi programon vett részt 11 fő 2021 októberében. Ügyfeleink egy előadás erejéig újra gyerekek lehettek, a varázslatos előadás minden percét élvezték.

Sportprogramok keretében a járványügyi előírások szigorú betartása mellett az intézmény területén rendszeresen tartottunk asztalitenisz, sakk és rómi versenyeket.

Ellenőrzések

A 2021-es évben is számos ellenőrzés történt az intézményben. Ellenőrzést végzett a Kormányhivatal, a Katasztrófavédelem, a Fővárosi Önkormányzat, a Népegészségügyi Főosztály, leginkább telefonon keresztül, vagy online formában.

A tűzriadó gyakorlat megtartásra került. A Nagyterem (Befogadó hely) ellenőrzése viszont csak telefonos egyeztetés útján történt meg.

Az ellenőrzések során nem állapítottak meg sem szakmai, sem pénzügyi szabálytalanságot. Az intézmény jól és rendezetten működik.

KOCSIS MUNKÁSSZÁLLÓ

„Szállás, ami megéri!”

Szállónk étterem nélküli munkásszálló. Tiszta, csendes, egyszerű szálláslehetőséget nyújtunk a hozzánk érkező vendégeknek.

A munkásszálló az első nyolc emeleten működik, ahol összesen 80 szobát adunk ki magánszemélyeknek, illetve cégeknek, vállalkozásoknak. Külön figyelmet fordítottunk arra, hogy az átmeneti szállásról is legyen lehetőség átköltözni a piaci részre. Jelenleg 18, korábbi hajléktalan ügyfél lakik a munkásszállós részen.

- **Megújítottuk a bérlőink szerződéseit**

A bérleti szerződéseket folyamatosan újítjuk.

- **Internetelérés – tv**

A szolgáltatással kapcsolatban folyamatosan panaszok érkeznek a lakók részéről. A problémát lassan 3 éve jelezzük, és szeretnénk, ha végre megtörténne a szolgáltatóváltás, de eddig érdemi lépés nem történt az ügyben.

- **Konyhai helyiség bérbeadása**

A raktár végre kialakításra került, így azt használatba vehette az Anyaggazdálkodási osztály.

- **Terembérlés**

A pandémia miatt 2021-ban nagyon kevés terembérlés történt.

Vendégek összetétele:

A szálló szolgáltatásait három jól elkülöníthető csoport veszi rendszeresen igénybe:

- Cégek, vállalkozók.
- Egyetemisták.
- Állandó, hosszú távon maradó vendégek, akik albérlet helyett kétágyas szobában fizetnek egy állandó helyet.

A szobák kiadása mellett a közösségi termeket igyekszünk hasznosítani, rendezvényekre, eseményekre bérbe adni. A földszinti nagy teremben például a környék társasházainak biztosítunk helyszínt a közgyűlések megtartásához. A fennmaradó 25 szobát jelenleg 36 fő bérlő.

Fontosnak tartjuk, hogy az átmeneti szállón lakó ügyfelek lehetőséget kapjanak arra, hogy amennyiben anyagi helyzetük engedi, átköltözzenek a munkásszállóra. Ez továbbra is nagyon jól működik.

- **Szerződések**

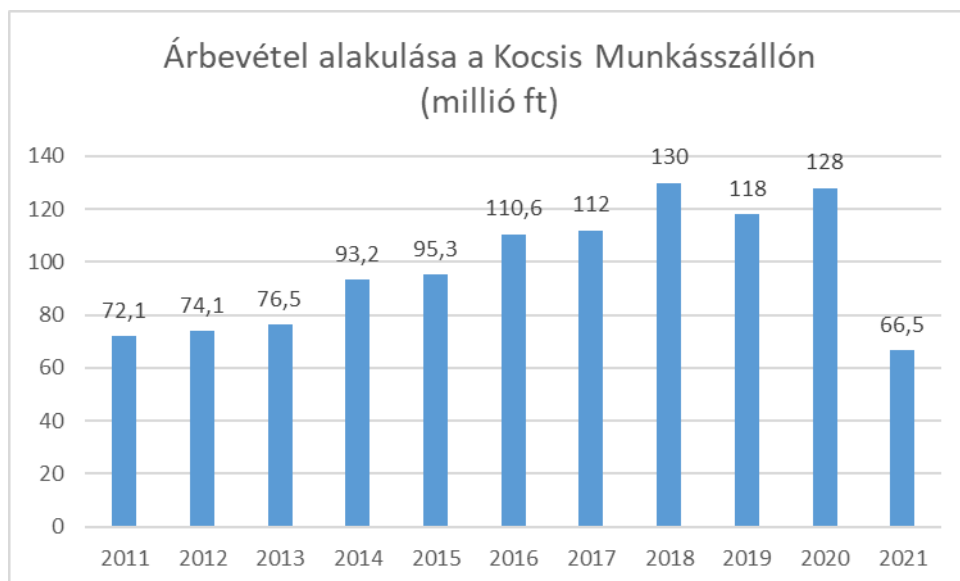
A Budapesti Műszaki Egyetem szerződött ügyfelünk 2014. szeptember óta. Mivel minőségi és olcsó szállást tudunk biztosítani a diákok számára, szinte minden évben kértek férőhelybővítést. Ugyan a BMSZKI egyéb szerződő partnerek miatt 2019 óta kevesebb férőhelyet tud biztosítani a részükre, az év során így is 126 diák számára tudtunk szobát kiadni. Szeptembertől azonban az egyetem nem hosszabbította meg a bérleti szerződést, így három emelet szinte teljesen kiürült. A diákok közül 18 fő gondolta azt, hogy tanulmányai alatt továbbra is a szállón szeretne lakni. Azt tapasztaltuk, hogy kihagyva az egyetemi kapcsolattartót az ügyintézésből, sokkal egyszerűbben találunk megoldásokat a nehézségeikre.

A BMSZKI 2018 júliusától kötött keretszerződést a VT-Arriva céggel, mely egy teljes emeletet bérel dolgozói részére.

A Vízművel kötött keretszerződés értelmében a cég jelenleg 4 szobát bérel a szállón.

2020-ban kötöttünk szerződést a Rehab Force Nonprofit Kft-vel, mely hajléktalan embereket segít lakhatással és munkalehetőség biztosításával. A cég 5 fő részére bérel szobákat.

A munkásszálló bevételei az elmúlt években folyamatosan nőttek, de tavaly, a COVID világjárvány 2. évében bevételünk csaknem felét veszítettük el.



A BME által felmondott férőhelyeket, közel 3 emeletnyi szobát a Főváros rendelkezése alapján a fertőzött lakók elkülönítése céljából fent kellett tartanunk. Amint lehetőséget kaptunk az újabb bérlők keresésére, rövid időn belül fel tudtuk tölteni a szobákat. Általánosságban elmondható, hogy az új bérlők más hajléktalan ellátó intézmény lakói, illetve a Kocsis Átmeneti Szálló lakói közül kerültek ki.

Kocsis Team személyi létszám

2021-ban sikerült minden üres státuszt ideiglenesen betölteni. Év közben érkezett egy szociális munkatárs és egy kolléga, a recepciós feladatok ellátására.

Ezekkel a változásokkal a Kocsis szálló stábjá az alábbiak szerint alakul:

- 1 fő ellátási egységvezető,
- 1 fő ellátási egységvezető helyettes,
- 7 fő szociális, mentálhigiénés munkatárs,
- 5 fő szociális asszisztens munkatárs,
- 5 fő recepciós,
- 1 fő pénzügyi asszisztens munkatárs, akinek feladatait júliustól egy segítő kolléga vette át,
- 1 fő gondnok,

Technikai személyzet.

Búcsú és köszöntés:

2021. december 31-vel Fazakas Tünde befejezte ellátási egységvezető helyettesként végzett munkáját és 2022. január 1-től Németh-Kovács Éva vette át a helyét.

Köszönjük Tündének az elmúlt időszakban végzett kimagasló szakmai munkáját. Tünde 17 éve dolgozik a BMSZKI kötelékében. Ez idő alatt végig a Kocsis szállón volt állományban, de néhány éven keresztül az éjjeli menedékhelyek kulcs szakmai vezetőjeként is tevékenykedett, melynek köszönhetően éjjeli menedékhelyeinken intenzívebb szociális munka vette kezdetét. Tünde erőteljesen képviseli az ügyfelek érdekeit, mindig olyan türelemmel fordul az ügyfelek felé, amely kevesek kiváltsága. Elfogulatlansága türelemre tanítja munkatársait és az ügyfeleket is, mindemellett roppant megfontoltan végzi munkáját. Tünde soha nem azt nézi, hogy milyen állapotban van aktuálisan az ügyfél, hanem, hogy milyen lehetne, ha leküzdene problémáit. A kollégák munkáját szakmailag és emberileg egyaránt segíti. Miközben szülőhazájáról mesél, a hallgató is átéli a Tünde által elbeszélte élményeket, kalandokat.

Németh-Kovács Évának, a Kocsis Szálló 2022. január elején kinevezett szakmai vezetőjének pedig sok sikert kívánunk!

A SZAKMAI MUNKA 2021-BEN

2021. év első felében a szakmai munkát a még az előző évben meghozott, COVID-19 világjárvány miatt hozott intézkedések határozták meg. Fokozatosan kezdtünk visszatérni a szakmai eljárásrendnek megfelelő működéshez: elsősorban a szálló térítési díjával több hónapos hátralékkal rendelkező ügyfelekkel-, és a 2 éven túli jogviszonnyal rendelkező ügyfelekkel kapcsolatosan kellett meghoznunk szakmai döntéseket. Az ügyfelek a munkaerőpiacon sikeresebben el tudtak helyezkedni, így havi lebontásban volt lehetőségük kiegyenlíteni a térítési díj tartozásukat. A két éven túli jogviszonnyal rendelkező ügyfelek jogviszonya csak indokolt esetben került meghosszabbításra. Az év további részében, az aktuális vírushelyzetben meghozott felsőbb vezetői döntések nem befolyásolták mélyen a szakmai munkát, a hangsúly a szálló feltöltöttségére és a szakmai munka minőségére

helyeződött. Egészen áprilisig az ügyfelekkel való segítő munka összesen 8 szociális munkással - 4 támogató személyes szociális munkással és 4 egyéni esetkezelővel - folytatódott.

2021 májusától, Breitner Péter szakmai igazgatóhelyettes felkérésére, mint szakmai vezető helyettes kezdtem el dolgozni. Hujberné Turóczy Angelika újabb 3 éves ciklusban kezdte el az ellátási egységvezető munkakört betölteni.

Közös tervezés eredményeképpen a szakmai munka átszervezésére került sor. A felállított terv, hogy a személyes szociális munkások között egységes munkamegosztás valósuljon meg, azaz saját ügyfélkörrel rendelkezzenek, ugyanakkor ügyeleti munkarendben dolgozzanak, és részt vállaljanak a közösségi munka szervezésében, csoportfoglalkozások tartásában. A szakmai munka átszervezését egyrészt a megváltozott ügyfélkörrel, -idősebb- és rossz egészségi állapotban levő ügyfelek, valamint a friss lakásvesztők számának növekedése - indokoltuk, másrészt azzal, hogy a szakmailag tapasztalt, jó szakmai tudással rendelkező támogató szociális munkások egyre több egyéni esetkezelést vállaltak el.

A szakmai munkában az Eljárásrendet és Breitner Péter szakmai igazgatóhelyettes szakmai programját vettük alapul.

A szakmai munka céljainak nagy része, - a már folyamatában részben teljesült, de még fejlesztendő- az előző években felállított célok folytatása volt:

- Összetartó, szakmailag egységben gondolkodni, dolgozni tudó „munkacsapat” megerősödése. Fontos volt számomra, hogy a személyes szociális munkások „képviselni tudják ügyfeleiket”, amit leginkább az ügyfél ismeretében lehet - az ügyfél életútjának, problémáinak, gondolkodásmódjának az ismeretében. A szakmai tudás bővítése, képzéseken részvétel, a teamek alkalmával szakmai tapasztalatok megosztása, szakirodalmak bemutatása.
- Közös szemlélet megerősítése a szállón. A szociális dolgozóknak az ügyfelekhez való empátikus hozzáállása. Ugyanakkor az ügyfelek képben legyenek a szálló szabályzatával, az elvárásokkal, a folyamatok menetét megértsék, bizalommal tudjanak fordulni a szociális dolgozóhoz, és tudják, hogy ügyeik képviselve lesznek. Jobb lakhatási körülmények megteremtése a szociális munka eszközeivel, erre vonatkozóan a szociális teamen ötletek születtek, egy protokoll is készült.
- Ügyfelek bevonása a közösségi foglalkozásba (kirándulás, színházlátogatás, közös főzés, közösen szállódíszítés, ünnepekre készülés - részvétel stb.), a meglévő csoportfoglalkozások bővítése.

- Fontosnak tartottuk, hogy a szociális kollégák jó munkakörülmények között dolgozzanak, és hogy foglalkozzunk az elfáradás, kiégés megelőzésével. (csoportos szupervízió, egyéni szupervízió, közös tevékenységek, külsős teamek tartása, beszélgető szobák megléte, irodák barátságosabbá tétele, énidő megléte- ha fáradtnak érzi magát a kolléga).

- Intézményi szinten nyitottság, szakmailag rugalmas hozzáállás a szálló működését érintő változásokkal szemben.

A bevezetett segítői munka elmélyítése a következő időszak feladata volt. A személyes szociális munkások hamar elsajátították a kereteket, a folyamat irányát, viszont további fejlődést a teameken való munkafolyamatok, tapasztalatok átbeszélése, a négy szemközi beszélgetések, a feladatok gyakorlása eredményezett. Örömmel vallom, hogy szakmailag jó, elhivatott csapattal dolgoztam együtt.

A SZAKMAI MUNKA FOLYAMATA

A szállóra beköltöző ügyfelek egy első beszélgetésen vesznek részt a szakmai munkáért felelős vezetőnél. Az első beszélgetésen meghatározásra kerülnek a szociális munka folyamatának főbb irányai, célkitűzései, és eldöntésre kerül, hogy az ügyfél támogató személyes munkába-, vagy egyéni esetkezelésbe kerüljön.

A támogató szociális munkában részesülő ügyfelek életvezetésükben önállóbbak, a velük való együttműködés támogató jellegű, míg az egyéni esetkezelésben részesülő ügyfelekkel szoros együttműködés, segítő beszélgetések, hosszas ügyintéзések szükségesek.

A szállón a *25 év alatti ügyfelek, a várandós nők, és a friss lakásvesztők* normatív módon egyéni esetkezelésben részesülnek.

Az első beszélgetést követően, a szakmai teamen megtörténik az esetkiosztás. A személyes szociális munkások, - meghatározva a segítői munka irányát - a felállított tervek és célok mentén segítik, támogatják ügyfeleik boldogulását.

ÜGYFELEKKEL FOLYTATOTT SEGÍTŐI MUNKA

2021-ben összesen 289 ügyfél lakott a szállón, közülük 271 ügyfél részesült segítői munkában, 18 ügyfél a beköltözést követően rövid időn belül, - még mielőtt személyes szociális munkással kapcsolatba léphetett volna - kiköltözött. A 271 ügyféllel végzett segítői munka mellett, összesen 35 ügyféllel folytatódott utógondozói munka. Közülük 34 fő a 2020.

június - 2021. május közötti időszakban a Kőbánya úti önkormányzati lakásokba költözött ki, ők egészen 2021. június 30-ig utógondozásban részesültek. Egy ügyfél 2021 novemberében sikeresen pályázott a BMSZKI Gyakorló utcai kiléptető lakásába, őt jelenleg is utógondozó kolléga segíti.

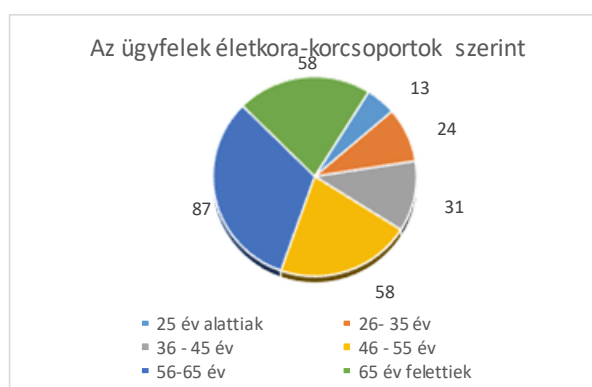
Az adattáblában felvezetett segítő munkában részesült ügyfelek, összesen 271 fő (165 férfi, 106 nő) adatai alapján készült a statisztikai elemzés.

2021-ben az összesen 271 ügyfélből, 135 fő (82 férfi, 53 nő) költözött ki a szállóról, az élő jogviszonnyal rendelkező ügyfelek száma 136 fő (83 férfi, 53 nő) volt.

2021-ben a segítő munkában részesült ügyfelek átlagéletkora 54,1 év (2020-ban 53,5 év volt). Magasabb az átlagéletkor – 57,1 év - a támogató szociális munkában részesült ügyfeleknél (2020-ban 57,5 volt), az egyéni esetkezelésben részesülő ügyfelekéhez viszonyítva, amely 50,2 év (2020-ban 49,4 év volt). Az élő jogviszonnyal rendelkező ügyfelek átlag életkora 54,4 év, a támogató szociális munkában részesültek esetében 59,1 év, az egyéni esetkezelésben részesültek esetében 49,9 év. Az ügyfelek átlagéletkora a tavalyi évhez képest növekedett, ez az utóbbi években állandó tendencia.

Az alábbi diagram (*1.sz Diagram*) a szállón lakó ügyfelek életkorának korcsoportok szerinti megoszlását szemlélteti.

1.sz Diagram: A Kocsis átmeneti szállás ügyfelei életkora- korcsoportok szerint



2021-ben segítő munkában a legnagyobb számban (87 fő, az ügyfelek 32,1 %-a) a 56-65 év közötti ügyfelek részesültek, majd őket követték a 65 év feletti ügyfelek, 58 fővel (21,4%). A két korcsoportoz tartozó ügyfelek száma növekedett a 2020. évhez képest: az 56-65 év

korcsoportba 62 fő-, a 65 év feletti korcsoportba 52 fő tartozott. A problémákat tekintve a korosztályt inkább jellemzi rossz egészségi állapot, alacsony jövedelem (rokkantnyugdíj, nyugdíj, aktív korúak segélye stb), vagy a jövedelem hiánya, a további lakhatás lehetőségeinek hiánya stb.

Az összesen 145 fő, 56 éven felüli ügyféllel folytatott segítői munkában felállított célokat az alábbi táblázat tartalmazza. Látható, hogy a legtöbb támogatást az egészségi állapotuk karbantartásában, és az önálló lakhatás megoldásában kérték. Rendszeres jövedelemmel, vagy megfelelő munkahellyel 24 fő nem rendelkezett.

1. Táblázat: A Kocsis szállón az 55 éven felüli ügyfelekkel folytatott segítő munka céljai

Célok	Szám/Fő	Célok	Szám/Fő
Egészségi állapot karbantartása	51	Tanácsadás, információ nyújtás	6
Lakhatás megoldása: idősothoni elhelyezés lakáspályázat nyugdíjasház szobabérlő munkásszálló, albérlet más fajta lakhatás	71	Segítő beszélgetések	16
Ügyintézés, adósságrendezés	8	Mentális állapot karbantartása	12
Munkahelykeresés	24	Munka megtartása	14
Férőhely fenntartása	3	Jogvitás ügyek	4
Személyi higiénia	3	Addikció: alkoholfüggőség	15
Absztinencia tartása	3	Előtakarékosság vállalása	26
Családi kapcsolatok erősítése	7	Párkapcsolati konfliktusok megoldása	4

A 18-25 év közötti korosztályban összesen 13-an (3,2%) laktak a szállón. A velük való szociális munka, - a tapasztalatok, a szociális készségek hiánya miatt - szinte oktató jellegű. A motiválatlanság-, a kitartás hiánya-, esetenként a társuló szerhasználat a kitűzött célok teljesülését sok esetben ellehetetlenítik.

A személyes szociális munkások megnevezték azokat a problémákat, amelyekkel az ügyfeleik küzdöttek, a szállón való tartózkodás időszakában az együttműködés célja ezek megoldása volt.

2. Táblázat: A Kocsis átmeneti szállás fiatal felnőttkorú ügyfeleinek problémái

A személyes szociális munkások által felsorolt, 25 év alatti ügyfelek problémái:
befejezetlen iskolai tanulmányok, munkahely hiánya, rossz anyagi helyzet
lakhatás hiánya, családi konfliktusok, pénzbeosztási problémák, nincs munkahelye
büntetett előélet, indulatkezelési problémák
lakhatás, családi konfliktusok, pénzbeosztási problémák
tanulmányok befejezése, álláskeresés, anyagi helyzet rendezése
családi szocializáció, minta hiánya, állami gondozás. Támogató kapcsolatok hiánya.
munkanélküliség
gyermekvédelemből kikerült
értelmi fogyatékoság, alkalmazkodási nehézségek, álláskeresési nehézségek
lakhatás, mentális állapot, rendszeres jövedelem hiánya
lakhatásának megoldása, munka megtartásának nehézsége, szerhasználat-függőség
Gyermekotthoni múlt, most került a rendszerbe

A szállóról kiköltözött 6, - fiatal felnőttkorú ügyfél átlagosan 5 hónapig lakott a szállón. A távozás oka 2 fő esetében tervezett kiköltözés volt, 2 fő esetében térítési díj hátralék miatt intézményi jogviszonyuk nem került hosszabbításra, 2 fő esetében a házirend súlyos megsértése miatt intézményi jogviszonyuk felmondásra került.

A 26 - 55 év korosztályba összesen 113 fő (41,6%) tartozott. A velük való segítő munkában a hangsúlyosabb célok az anyagi megerősödés és a hosszútávú lakhatás megoldása volt.

2021-ben a segítő munkában részesülő 271 ügyfélből a támogató szociális munkában részesülő ügyfelek száma 153 fő (56,2 %), mely meghaladta az egyéni esetkezelésben részesülő ügyfelek számát 118 fő (43,8 %).

A szállóról kiköltözött 135 ügyfélből, 81 fő (60%) részesült támogató szociális munkában, 54 fő (40%) részesült egyéni esetkezelésben.

Az élő jogviszonnyal rendelkező ügyfelek (136 fő) esetében is meghaladta a támogató szociális munkában részesülő ügyfelek száma 72 fő (52,9 %) az egyéni esetkezelésben részesülő ügyfelek számát 64 fő (47,1 %)

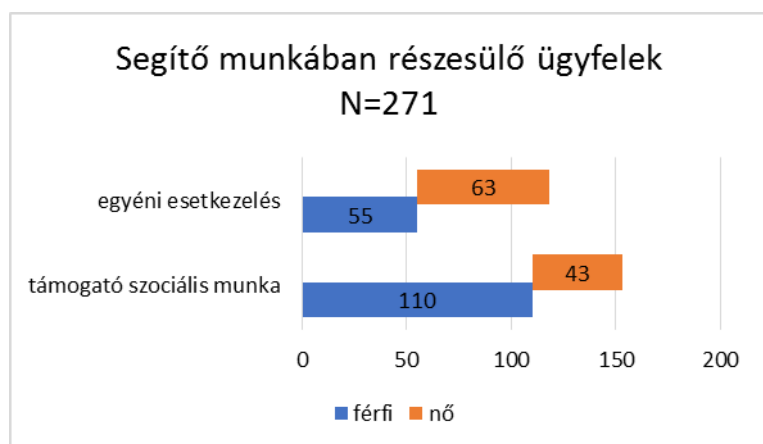
A támogató szociális munkában részesülő ügyfelek nagyobb százalékos aránya a nyugdíjas korú ügyfelek számának növekedésével is magyarázható. A szállón az önfenntartó, ügyeit egyedül intéző, aránylag kiegyensúlyozott napi rutinnal rendelkező nyugdíjas ügyfelek nem

igényelnek szoros együttműködést, leginkább ügyeik intézésében kérnek segítséget, ezért támogató szociális munkában részesülnek.

Az élő jogviszonnyal rendelkező ügyfelek esetében az egyéni esetkezelésben részesülő ügyfelek százalékos aránya növekedett, ez azzal is magyarázható, hogy a szállóról kiköltöztek a két éven túl lakó ügyfelek, helyükre pedig új ügyfelek kerültek, a szálló fokozatosan feltöltődött.

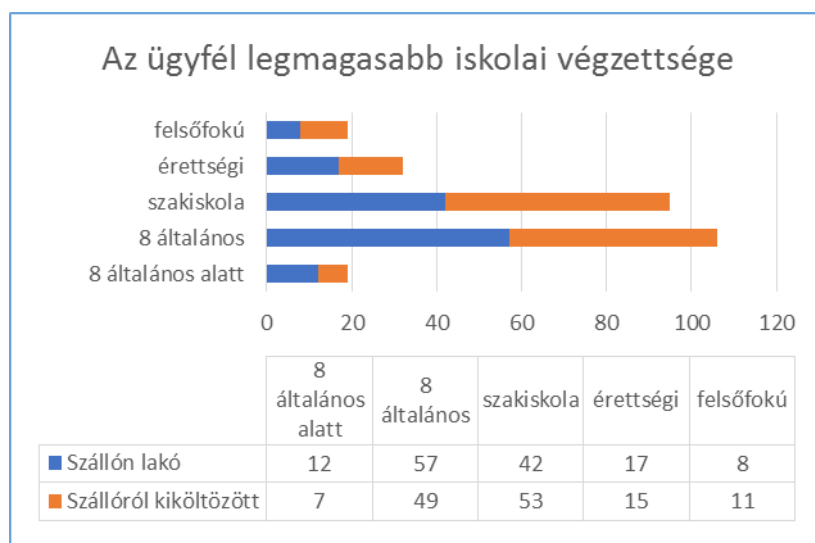
Az alábbi diagram az egyéni esetkezelésben, támogató szociális munkában részesülő ügyfelek nemek szerinti eloszlását szemlélteti.

2.sz. Diagram: Kocsis átmeneti szállás ügyfelei, a segítő munka típusa, nemek szerint



Az ügyfelek legmagasabb iskolai végzettségét a 3. sz. Diagram szemlélteti.

3.sz. Diagram: Kocsis átmeneti szállás ügyfeleinek iskolai végzettsége



A legmagasabb létszámban a befejezett általános iskolai végzettséggel rendelkezők - 106 fő (39,1%) - laktak a szállón. Szakiskolai végzettséggel 95 fő (35,1%) rendelkezett. A

százalékos arány az 2020. év eredményhez képest jelentősen nem változott. Megemlíthető, hogy a felsőfokú végzettséggel rendelkezők száma 19 fő (7,1%), mely magasabb mint 2020-ban, amikor 9 főt (3,8%) tartottunk számon ilyen végzettséggel.

3. Táblázat: A Kocsis átmeneti szállás ügyfelei beköltözés, kiköltözés helye szerint

Honnan költözött be az ügyfél?	Fő	Hová költözött ki az ügyfél?	Fő
saját tulajdonú lakás	3	saját tulajdonú lakás	3
önkormányzati bérlakás	1	önkormányzati bérlakás	8
albérlet, lakásbérlet	18	albérlet	9
ágybérlet	4	rokon, társ lakása	9
szobabérlők háza	0	ágybérlet	0
rokon, társ lakása	8	szívességi lakáshasználat	1
szívességi lakáshasználat ismerősnél	15	munkásszállás - BMSZKI	10
munkásszállás - BMSZKI	1	munkásszállás - nem BMSZKI	3
munkásszállás - nem BMSZKI	6	másik átmeneti szállás BMSZKI	4
másik átmeneti szállás - BMSZKI	10	másik átmeneti szállás - nem BMSZKI	15
másik átmeneti szállás - nem BMSZKI	23	éjjeli menedékhely - BMSZKI	8
éjjeli menedékhely BMSZKI	121	éjjeli menedékhely - nem BMSZKI	2
éjjeli menedékhely - nem BMSZKI	26	családok átmeneti otthona	0
családok Átmeneti Otthona	1	szociális otthon	2
szociális otthon	0	kórház - nem BMSZKI	0
kórház - nem BMSZKI	3	kórház - BMSZKI	1
kórház - BMSZKI	0	lábadozó - nem BMSZKI	0
lábadozó - nem BMSZKI	1	lábadozó - BMSZKI	1
lábadozó - BMSZKI	2	szobabérlők háza	1
börtön	0	közterület	3
közterület	25	elhunyt	2
nem tudjuk	2	nem tudjuk	51
egyéb	2	egyéb	6
Összesen	271	Összesen	135

Lakásból összesen 49 fő költözött be a szállóra, hajléktalan ellátó intézményből 181 fő érkezett, közterületről 25 fő, egészségügyi intézményből 6 fő. A legtöbb – 121 fő - a BMSZKI éjjeli menedékhelyeiről költözött be. A BMSZKI eljárásrendje alapján az éjjeli menedékhelyen tartózkodó ügyfeleket 30 napon belül átmeneti szállókra irányítják, viszont azok az ügyfelek is éjjeli menedékhelyen várakoznak, akik nem hajléktalan ellátásból jelentkeztek felvételre átmeneti szállóra, és helyhiány miatt nem tudtak nyomban bekerülni.

Támogató 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.

A 121 fő, - BMSZKI éjjeli menedékhelyéről a szállókra átirányított ügyfél közül 41 fő friss lakásvesztő volt.

A szállóról kiköltözött ügyfelek 135 fő közül 30 fő lakásba költözött, 13 fő munkásszállóra, 2 fő szociális otthonba, 27 fő hajléktalan ellátásba. 51 fő kiköltözési helye nem ismert, feltételezhető, hogy többségüknél az intézményi jogviszony nem tervezett lezárása történt, és kiköltözéskor nem adtak információt arról, hogy hová költöznek. A tapasztalat az, hogy ők nagyobb számban a hajléktalan ellátásba maradnak.

Az adattábla alapján 2021 decemberében 271 ügyféllel átlag 9 hónapig folytatódott a segítő munka. Az élő jogviszonnyal rendelkező 136 ügyféllel átlag 10 hónapig tartott a segítő munka. A szállóról kiköltözött 135 ügyfél közül legnagyobb számban - 26 főnél - az intézményi jogviszony már a harmadik hónapban megszűnt. 11 főnél a két év lejártá után is történt intézményi jogviszony hosszabbítás. Átlagosan 8 hónapig részesültek segítő munkában.

A kiköltözött 135 ügyfélből az intézményi jogviszony lezárása 50 főnél tervezetten történt, mivel a segítő munkában felállított célok teljesültek; 29 fő önszántából, váratlanul költözött ki a szállóról, az intézményi jogviszony felmondásra került; 28 főnél a házirend súlyos megsértése miatt a jogviszony felmondásra került; 10 főnél lakbértartozás miatt a jogviszony nem lett meghosszabbítva; 4 fő áthelyezéssel egy másik szállóra került.

A segítő munkában részesülő, 271 ügyfélnek az átlag jövedelme a segítő munka kezdetén 86.955 Ft volt. Az élő jogviszonnyal rendelkező ügyfelek átlag jövedelme 113.140 Ft volt. A segítő munka végén ügyfelek átlag jövedelme 120.040 Ft volt. A segítő munka kezdetén és vége között az átlagjövedelem közel 35.000 Ft-al növekedett.

A segítő munka kezdetén a 271 ügyfélből 89 fő rendszeres bejelentett munkával-, 36 fő rendszeres alkalmi munkával, 55 fő öregségi nyugdíjjal-, 44 fő rokkantsági ellátással-, 9 fő aktív korúak ellátásával rendelkezett, 27 fő segélyből, koldulásból, mások segítségével tartotta fenn magukat, 21 főnek nem volt semmilyen jövedelmi forrása.

A segítő munka lezárásakor 135 ügyfélből 41 fő bejelentett munkával-, 13 fő alkalmi munkával-, 25 fő öregségi nyugdíjjal-, 22 fő rokkantsági ellátással-, 5 fő az aktív korúak segélyével rendelkezett. 16 fő valamilyen ellátásban, segélyben részesült. 7 fő semmilyen ellátásban nem részesült.

A szállóról kiköltözött ügyfelek esetében, a személyes szociális munka sikerességének megítélését a következő táblázat tartalmazza.

4.sz Táblázat: Kocsis átmeneti szálló, segítő munka eredményessége, a személyes szociális munkások megítélése alapján

A segítő munka sikeressége	Segítő munkában részesülők száma	%
igen	45	33,1
nem	51	37,5
részben	40	29,4
összesen	136	100

A személyes szociális munkások megítélése szerint, összesen 85 főnél (70,6%) volt sikeres vagy részben sikeres-, 50 főnél (37,5%) nem volt sikeres a segítő munka. A sikertelenséget a következő okok váltották ki: „lakhatását nem tudta megoldani”, „szálló díj tartozás”, „házirend megsértése”, „életvitelében nem történt változás”, „eltűnt”, „együttműködés hiánya”, „alkohol problémák”, „a célok nem valósultak meg”, „mentális állapota romlott”, „munkahely hiánya”. A sikeresség megítélése összefügg a gondozási tervben felállított célok, vagy részcélok teljesülésével, tehát a gondozásban megélt sikeresség és az elégedettség pozitívnak tudható.

A segítői munka célja az ügyfél életminőségében a pozitív változás elérése, ennek fókuszában a felállított célok mentén felépített együttműködési stratégia iránya a magasabb fokú autonómiára való törekvés, a lecsúszás megelőzése, vagy mindkettő egyformán. A személyes szociális munkások meglátásai alapján a segítői munka célja a legmagasabb százalékos arányban (54,1%) a magasabb fokú autonómia elérésére és a lecsúszás megelőzésére egyaránt fókuszál. (5.sz Táblázat)

5.sz Táblázat: Kocsis átmeneti szálló - ügyfelekkel végzett segítő munka célrendszere

A segítő munka fő célja	Személyes szociális munkában részesülők száma	%
Magasabb fokú autonómia elérése	31	23,3
Lecsúszás megelőzése	30	22,5
Mindkettőre egyaránt	72	54,1
Összesen	133	100,0

SAKMAI TEAM, BELSŐ ÉS KÜLSŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK, KAPCSOLATOK

A Kocsis Teamet a Recepció Team, vagyis a recepción dolgozó szociális segítők és a Szakmai Teamhez tartozó személyes szociális munkások alkotják. Minden hónap első szerdáján van megtartva a Kocsis Team, melynek keretében vezetői tájékoztatásra, a szállót érintő közös ügyek megbeszélésére, az elmúlt hónap eseményeinek átbeszélésére, ügyfelekkel kapcsolatos megbeszélésekre kerül sor. A recepción dolgozó szociális segítőknek minden hónap első szerdáján az intézményvezető külön teamet tart, itt terítékre kerülnek az elmúlt hónap recepció - munkásszállós eseményei, feladatai.

A Szakmai Team

2021. év első negyedében 8 személyes szociális munkatárssal működött a team. Az év során három munkatárs távozott: áprilistól egy fő felmondott, kilépett a BMSZKI-ból, az ő státusza a továbbiakban nem lett betöltve; egy fő gyermeknevelési szabadságra ment, helyébe határozott időre egy új kolléga került felvételre; októbertől egy fő családi okok miatt felmondott, kilépett a BMSZKI-ból, az ő helye 2022 januárig nem lett betöltve. Az új belépő szociális munkatárs személyében, egy motivált, lelkes, a munkával járó feladatokat könnyedén elsajátító szakemberrel bővült a team. Az új kollégának még decemberben lehetősége volt részt venni az online megtartott új belépők képzésén.

A 2021 tavaszán és az őszén induló, munkakörhöz kötött kötelező képzéseken nagyobb létszámban vettek részt a szociális munkatársak. Az „A hatékony kommunikáció eszközei” képzésen összesen négy szociális munkás és egy szociális segítő vett részt. Az „Egyes ellátotti célcsoportok (pszichiátriai-és szenvedélybetegek, fogyatékos személyek) sajátosságainak ismerete, öngyilkosság, prevenció, krízis intervenció” képzésen egy szociális segítő vett részt. Augusztus végétől induló, és online megtartott kötelező képzéseken, a „Kiegészítés felismerése és kezelésének lehetősége” képzésen és a „Jogszámbély, jogismeret aktualizálás, ellátotti-, gyermekbetegjogok” képzésen egy szociális segítő vett részt.

Szakmai teameket szerdai napokon, havonta három alkalommal tartottunk. Áprilistól a segítői munka egységessé vált, minden személyes szociális munkás az egyéni esetkezelés mellett támogató szociális munkát is végzett. Az új munkafolyamatok bevezetése megkövetelte, hogy a szakmai teameken nagyobb hangsúlyt fektessünk a segítő beszélgetésekre, az első interjú készítésére, az esetenapló írására. A szakmai teamek alkalmával a legtöbb esetben a személyes szociális munkások által behozott témák átbeszélésére került sor. Ilyenek voltak az ügyfélmunkához kapcsolódó dilemmák, kérdések, vagy akár egy esemény kibeszélése, alkalmazott módszerek, munkafolyamatok átbeszélése stb. A szakmai teameken rendszeresen esetmegbeszélést tartottunk.

Csoportfoglalkozások, közösségi segítő munka

6.sz.Táblázat: Kocsis átmeneti szállón csoportfoglalkozások, közösségi programok

A csoport, közösségi program címe	részvev ők száma	mikor indult újra a csoport	meddig tartott /folyama tos
Erőszakmentes kommunikáció	5-9	2021. május	szeptember végéig
Tánc csoport	7-8	2021. május	folyamatos
Sportos hétvégék – Ping-pong verseny	20	havonként	folyamatos
Kártyaparti – póker	Változó	havonként	folyamatos
Kézműves – ünnepkörökhöz kötődik	4-5	Ünnepkörökhöz kötődően	folyamatos
Tervezett program a jövőre nézve: Gyógytorna ügyfeleknek és dolgozóknak			

Tervezett program a jövőre nézve: Női csoport			
---	--	--	--

Erőszakmentes kommunikáció csoportot tartó kolléganő írásából idézem:

„...kétheti rendszerességgel tartjuk meg kedden délutánonként, általában 6-8 fő részvételével. A csoporton az ügyfeleknek az erőszakmentes kommunikáció alapjait igyekszem átadni, amit én is egy tanfolyam keretében sajátítottam el, és folyamatosan képzem magam ezen a téren. A csoport célja olyan együttműködő kommunikációs technika elsajátítása, melynek során a konfliktusba került személyek őszintén és tisztán fejezik ki magukat, miközben tisztelettel és együttérzéssel fordulnak a másik felé.”

Zene- táncs csoport, tánc tanítás, közös tánc. Jó hangulatban eltöltött idő, ami közben az ügyfelek jól érezték magukat.

A kézműves kreatív csoportok ünnepekhez, eseményekhez kötötten egy állandó szociális munkatárs vezetésével, és alkalmanként más-más szociális munkatárssal közösen lettek megtartva. *„Tematikusan, az évszakhoz és az ünnepekhez hangolva szerveztem, vagy szerveztük meg a foglalkozásokat, melyeket minimum 5 fő részvételével tartottunk meg.”*

A szállón továbbra is havi rendszerességgel kerülnek megrendezésre a sportfoglalkozások és a kártyajátékok. A foglalkozásokat két szociális munkatárs és egy recepción dolgozó szociális munkatárs vezeti.

Szakemberekkel, intézményekkel folytatott együttműködések

Szerencsésnek tartjuk magunkat, hogy 2021-ben is minden héten 6 órában pszichológus tudott foglalkozni az ügyfeleinkkel. Az ügyfelek a szociális munkásukkal történt megbeszélést követően, vagy önként tudtak jelentkezni beszélgetésre. Összesen 25 ügyfél jelentkezett, és járt a pszichológushoz.

Heti négy órában háziorvos rendel a szállón, maximálisan kihasznált kapacitással. A pandémia miatt nem csak az ügyfeleknek, de az itt dolgozó munkatársaknak is támogató, segítő jellegű volt a vele való együttműködés.

Folyamatos kapcsolatban állunk a BMSZKI Felvételi Csoporttal, a Foglalkoztatási és Lakhatási Irodával.

2019-ben, az Újbudai Humán Szolgáltató Központba meghívottak voltunk jelen egy intézményközi megbeszélésen, azóta az ügyfeleink kapcsán továbbra is szoros szakmai együttműködést tartunk fenn.

Az Ébredések Alapítvánnyal sikeresen tudtunk kapcsolatot kialakítani, ügyfeleink számára ellátást biztosítani.

A szakmai céljaink elérését segítő és hátráltató tényezők

Erősségek - meghatározó a BMSZKI szerepe - szakmai végzettséggel rendelkező szociális munkatársak - több éves szakmai tapasztalattal rendelkező munkatársak - nagyfokú önállósággal dolgozó munkatársak - a XI. kerületi elhelyezkedés - átmeneti szálló és munkásszálló egyben - átjárhatóság	Gyengeségek - elavult infrastruktúra - romlik az ügyfelek elégedettsége - nincs egyértelműen meghatározott intézményi stratégia - nem megfelelőek a tárgyi feltételek - szűkös anyagi erőforrás - kerületi önkormányzattal való kapcsolat
Lehetőségek - szolgáltatások fejlesztése - pályázati lehetőségek - képzések, továbbképzések - szorosabb együttműködés különböző társ szervezetekkel. - lakóközösséggel való kapcsolatfelvétel	Veszélyek - egyre szigorúbb és állandóan változó törvényi szabályozás - igénybevevői kör átalakulása, előregedése - állandóan változó szükségletek, igények - az épület fizikai állapota - karbantartási munkálatok elmaradása

A 2022. ÉVRE VONATKOZÓ MUNKATERV ÉS SZAKMAI ELKÉPZELÉSEK

Átmeneti szálló és Munkásszálló működtetésére vonatkozó tervek

Team építés: az új kollégák érkezése és a járványhelyzet miatt is fontosnak tartjuk. Célunk a minőségibb munka folytatása a szociális munkában, a szakmai vezetővel közösen, átértékelni a munkát.

A pályázati felelőssel együttműködve minden pályázaton részt kívánnánk venni, ami egy kicsit is megkönnyítené a munkánkat, illetve a szállón lakók életét.

A Műszaki Csoporttal még szorosabbra fűznénk kapcsolatunkat, mivel a korábbi vezetés alatt a szálló állagának megóvására semmilyen erőfeszítést nem tettek. Az épület erősen elhanyagolt állapotba került. Fontos feladatunk lesz egy hatékony rovarirtás megszervezése is a műszak segítségével.

Annak a lehetőségnek is utána kívánok járni, hogy lehetséges-e a munkásszállón külsős férőhelyeket kialakítani.

Az általunk csak „Krisna konyhának” hívott mellépület hasznosítására is szeretnék javaslatot tenni. A helyiség akár mosoda, akár varroda kialakítására is alkalmas lenne, vagy eredeti funkcióját megtartva konyhaként is üzemelhetne. Ezekkel a szolgáltatásokkal bevételhez juthatna az intézmény, továbbá lehetőségünk lenne ott ügyfeleket alkalmazni. Ezen tervek megvalósításhoz megfelelő anyagi feltételek szükségesek, mivel nem elegendő az induló tőke megléte. Illetve nehézséget okoz bármilyen terv előkészítése, megvalósításra, ha az alapvető működéshez nincs meg az anyagi fedezet. Akkor a megvalósítható ötletek háttérbe szorulnak, vagy teljesen „elfelejtődnek”, ami teljesen jogos és érthető.

Szociális munkára - team munkára vonatkozó tervek

2022. január 1 -től töltöm be a Kocsis utcai szállón az ellátási egységvezető helyettes, szakmai vezetői státuszt. Számomra nagyon izgalmas kihívás ennek a feladatnak az ellátása.

Szociális munkások részvételével heti rendszerességgel (szerdánként) szakmai teamet, valamint minden második héten esetmegbeszélő teamet fogunk tartani.

A szakmai team alapvető témája a jogviszony hosszabbítás előtt álló ügyfelek eseteinek átbeszélése (mi volt, mi lesz stb.).

A minden második hét szerdáján megtartandó esetmegbeszélő teamek a szociális

munkások által behozott esetekről fognak szólni.

Az első negyedév végére szeretnék eljutni odáig, hogy a szociális munkásokkal közösen átbeszélte és kialakított rendszer gyakorlatban is jól működő legyen.

Célom, hogy a szállón dolgozó szociális munkások ügyfeleikkel konstruktívan együtt dolgozzanak, a döntések meghozatalakor a kliens érdekei legyenek a középpontban. Kollégáimat szeretném arra ösztönözni, hogy a teamben és a kliensekkel is őszintén kommunikáljanak, esetleges konfliktusokra, élethelyzetekre viszonylag gyorsan reagáljanak, ügyfeleikkel közösen.

A recepciós kollégákkal kialakított team havonta egy alkalommal kerül megrendezésre. Ezeken a teameken jó lenne, ha sikerülne új, egységes alapelveket kialakítani a szállót érintő szakmai kérdésekben.

Közösségi programok

Nagy hangsúlyt szeretnék fektetni a közösségi programok szervezésére. Fontos szempont ezek kialakítása során a szállón lakók életkorára, valamint munkaerő piaci helyzetére figyelemmel lenni.

Az **aktív korú, munkanélküli lakók** számára szükségesnek látom olyan programok biztosítását, amelyek révén új álláskeresési technikákat sajátíthatnak el, sikeres elhelyezkedés esetén pedig segítik őket a munkahely megtartásában.

Stabil munkahellyel, bevétellel rendelkező lakóink esetében azon képességek, készségek fejlesztése az elsődleges, melyek elősegítik önálló lakhatásba való költözésüket, az ingatlan fenntartását, az önálló életvitel kialakítását.

Nyugdíjas lakóink számára aktív időtöltést célzó programok szervezésébe kezdenénk.

Minden ügyfél esetében fontosnak tartom a közösségi élmény megélését, mert az ilyen programok segíthetik az ügyfeleket abban, hogy kooperatívabban működjenek a munkaerőpiacon, társas kapcsolataikban és az élet egyéb területein.

Fontos lenne, hogy a már korábbi években is működő foglalkozások megmaradjanak (sportfoglalkozások, kártyajátékok, kézműves- kreatív csoport), és új, más szemléletű csoportok induljanak.

A programok megvalósításában szociális munkások és külső szakemberek aktív részvételét szeretném elérni. Olyan kollégák bevonását tartanám szükségesnek, akik a fenti programokban hitelesen, hatékonyan tudnák segíteni ügyfeinket. Elsősorban azon BMSZKI-nál dolgozó munkatársakat keresnénk meg, akik álláskereső - és lakhatási irodában

dolgoznak.

A közösségi programok időbeosztását, rendszerszerű működését az első félév végére szeretném megvalósítani.

Képzések

Szociális munkás kollégáknak szükséges továbbképzéseken való részvételt (nem csak a kötelezőség miatt) ahhoz, hogy továbbra is motiváltak legyenek az ügyfelekkel végzendő munkára. Lehetőséget szeretnék biztosítani egy időgazdálkodás tréningen/képzésen való részvételre azon szociális munkakört betöltő kollégáimnak, akik úgy érzik, szükségük lehet ilyen ismeretekre. Ezt a képzést azért tartom fontosnak, mert a munka, amit végeznek, ritkán ér véget: egy-egy ügyfél teljesen váratlan időpontban is segítségért fordulhat segítőjéhez. A szociális munkásoknak fontos, hogy megfelelően tudjanak gazdálkodni idejükkel, mert ha mindenbe belekezdnek, soha véget nem érő feladatokkal találják szemben magukat, ezzel sikertelennek élik meg munkájukat, és elégedetlenek lesznek. Egy időgazdálkodás tréning megsegítheti munkájukat abban, hogy rangsorolni tudják feladataik fontosságát.

Ügyfelekkel való kommunikáció, hangvétel

Fontosnak tartom, hogy az ügyfél-szociális segítő kapcsolatok erősödjenek. A segítőknak igyekezni kell, hogy a megfelelő hangnemet megtalálják minden egyes ügyfelükkel. Bizalmi kapcsolat kialakításához időre, nyitottságra és odafordulásra van szükség. Lehetőséget szeretnék biztosítani arra a szociális munkásoknak, hogy idejük nagy részében ügyfeleikkel tudjanak dolgozni.

Szakmai vezetőként biztosítani szeretném a velem dolgozó szociális munkásoknak a jó hangulatú, de mégis hatékony teameket, valamint a teamen kívüli konzultációs lehetőséget akkor, amikor arra szükségük van.

Készítette: Fazakas Tünde,
Németh-Kovács Éva
Hujberné Turóczi Angelika