



BMSZKI Könyves Nappali Melegedő és Éjjeli Menedékhely
2021. évi szakmai beszámoló

BMSZKI Könyves Nappali Melegedő, Álláskereső Iroda, Ügyfélszolgálat.....	2.
BMSZKI Könyves Éjjeli Menedékhely	26.

Az intézmény bemutatása

1.1 BMSZKI Könyves Nappali Melegedő – 2021.

A BMSZKI Könyves Nappali Melegedő és Éjjeli menedékhely központi helyen, a VIII. és a X. kerület, Józsefváros és Kőbánya határán található, egyéb, a hajléktalan emberek által igénybe vett egységek között. Azonos telephelyen működik a Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei Kőbányai úti Háziorvosi Ambulanciája, ahol a háziorvosi rendelésen túl pszichiáter is fogadja az embereket heti 4 napon. Az épületegyüttes egyik részében a Főpolgármesteri Hivatal Hajléktalan Információs Irodája a rendkívüli települési támogatás igénybevételét segíti, míg a IX. kerületi Járási Hivatal Hatósági Osztálya az aktív korú emberek támogatását végzi. 2021. októberétől pedig ezen a telephelyen kapott helyet a Felvételt Előkészítő Team és a Dózsa Álláskereső Iroda is, Ügyfélszolgálat néven.

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

Nyitvatartási időnk: péntek kivételével 8 és 18 óra között, pénteken a szakmai team megbeszélései miatt, 13 órakor nyitunk és fogadjuk az embereket. Természetesen az ügyfelek tájékoztatást kapnak arról, hol vehetnek még igénybe szolgáltatást ez idő alatt, a kapunkon kifüggesztve minden információ megtalálható.

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

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

Intézményeink jogszabályi előírások, illetve a házirend pontjai szerint működnek, az alapszolgáltatásokat igyekszünk saját aktivitásunkkal is kiegészíteni. Plusz szolgáltatásaink az Álláskereső Iroda és Ügyfélszolgálati Iroda, ami 12 éve nyújt komplex szolgáltatást az igénybevevőknek.

Engedélyezett létszámunk 200 fő.

Az ügyfélkör jellemzői:

Szolgáltatásaink

Az általunk nyújtott alapszolgáltatásokat az I/2000. SzCsM rendelete írja elő, ezek:

- pihenés (melegedés),
- közösségi élet
- személyes tisztálkodás, személyes ruházat tisztítása
- étel melegítés, elfogyasztása

• pihenés (melegedés),

Igénybevételek, összes alkalom (db) száma: **27461** 100% (2019: **28.486**, 2020: **23.994**)

Összes létszám (fő): **2201** (2019: **2397**, 2020: **2215**)

Férfi: **1832**

Nő: **369**

ÉLETKOR SZERINT:

	18-25 év	26-35 év	36-45 év	46-55 év	56-65 év	65 év felett	Összesen
2021	80	232	397	645	609	238	2201
	4%	11%	18%	29%	28%	11%	100%
2020	91	255	455	671	561	182	2215
	4%	12%	21%	30%	25%	8%	100%
2019	96	277	487	700	662	175	2397
	4%	12%	20%	29%	28%	7%	100%

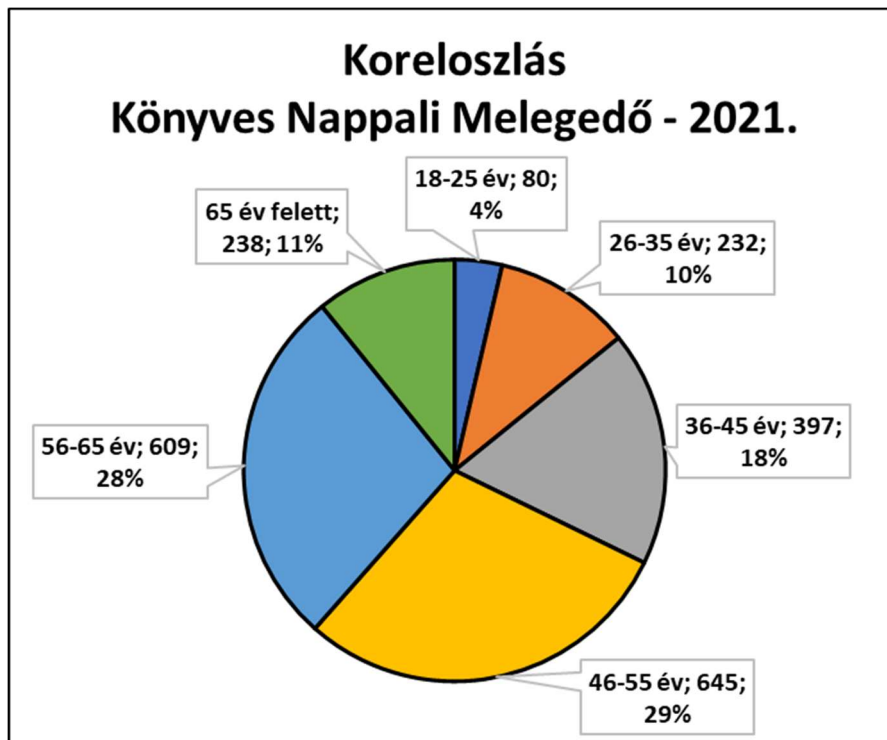
Legfiatalabb: **18 éves** (1 fő)

Legidősebb: **84 éves** (3 fő)

Megfigyelhető, hogy a 65 év felettek száma növekszik, amit tapasztalunk is a mindennapi munkánk során. Annak ellenére, hogy e korhatár után már nyugdíjat és időskorúak járadékát is igényelhetnek az emberek, még mindig az ingyenes szálláshelyet választják inkább.

Az is jellemző, hogy az ebből a korosztályból kikerülő emberek mentális állapotuk miatt nem képesek önálló életvezetésre, ügyintézésre, rendszeres jövedelem megszerzésére a tartós lakhatás érdekében.

Egyre több olyan emberrel találkozunk, akiknek olyan egészségügyi problémái vannak, ami miatt az átmeneti szállókra nem felvehetők, gondnokság alá helyezésük elindítása indokolt. Ilyen esetben célunk, hogy az ügyfeleket intézményünkben tudjuk tartani, hogy az ügyintézés végig tudjuk kíséni.



Az éjjeli menedékhelyet és a nappali melegedőt igénybe vevők a plusz szolgáltatásainkat is igénybe veszik, jelentős az átfedés.

• közösségi élet

Könyvtárunkba folyamatosan érkeznek az adomány könyvek, egy 6000 db-os könyvtárral rendelkezik az intézmény. 2021-ben is fejlesztő foglalkoztatottak segítségével működtetünk, napi 6 órában. Mentorálásukat az Álláskereső Iroda kollégái végzik.

Egy normál könyvtárnak megfelelően nyújtunk szolgáltatást, természetesen díjmentesen. Itt tudják az ügyfeleink telefonjaikat is tölteni.

A pandémia járványügyi intézkedései miatt egyéb közösségi programot nem szervezhettünk ügyfeleinknek.

• személyes tisztálkodás, személyes ruházat tisztítása

E szolgáltatásaink stabil alapja a jótékony adományozó. A fertőtlenítés miatt a törölközők hamar tönkre mennek, folyamatos pótlásra szorul készletünk. Szerencsére mindig van

megfelelő mennyiség, olyannyira, hogy tudunk biztosítani törölközőt akkor is, ha valaki sajátot szeretne, vagy ha pl. kórházi csomagokba szükség van rá. A mosások alkalmával látjuk azokat a ruhákat, amik cserére szorulnak, így tudunk felajánlani adomány ruháinkból cserére, pótlásra. A mosás idejére fürdőköpenyek állnak rendelkezésre, amit naponta mosunk minden ügyfél után.

2021-ben mosási szolgáltatásainkat 830 alkalommal, 219 ember vette igénybe. 3510 alkalommal, 591 ember fürdött a nappali melegedőben.

Mosógépeink az intenzív igénybevételnek köszönhetően egyre gyakrabban hibásodnak meg. Bár a szerelés rövid időn belül megtörténik, ennek ellenére a kieső napok nagyon problémásak, főleg azok számára, akik utcán élnek és rendszeresen igénybe veszik ezt a szolgáltatást.

Az intézmény fürdőhelyiségei folyamatos karbantartásra szorulnak, a benne lévő eszközök (pl. wc ülőke) folyamatos pótlásra. Ilyen esetben extra igénybevételnek van kitéve az akadálymentesített fürdőnk, amit sajnos egyszerre csak egy ember tud használni.

• étel melegítés, elfogyasztása

Az ételek melegítéséhez biztosítunk mikrohullámú sütőket, evőeszközöket. Az elfogyasztásra a megfelelő méretű asztalok és helyiség áll rendelkezésre.

2021-ben 7421 alkalommal, 1362 ember melegített ételt nappal. A mikrohullámú sütőket gyakran cseréljük meghibásodás miatt, mivel normál háztartási eszközök, pár hónap intenzív igénybevételt bírnak.

Összefoglalva:

2021-ben az alkalmak száma 2020-hoz képest 3467-tel növekedtek, ám a létszám 14 fővel csökkent.

A pandémia miatti állandó elhelyezés és a viszonylag azonos ügyfélkör fogadása az éjjeli menedékhelyen a nappali működést is befolyásolta.

Több, a főváros területén működő intézmény szolgáltatása lekorlátozódott arra, hogy az általuk biztosított ételt az ügyfelek megkapták, volt, ahol fürdést is biztosítottak, de hosszabb idejű bent tartózkodást nem.



Szakmai munka 2021-ben

1.2. Ügyfélszolgálat

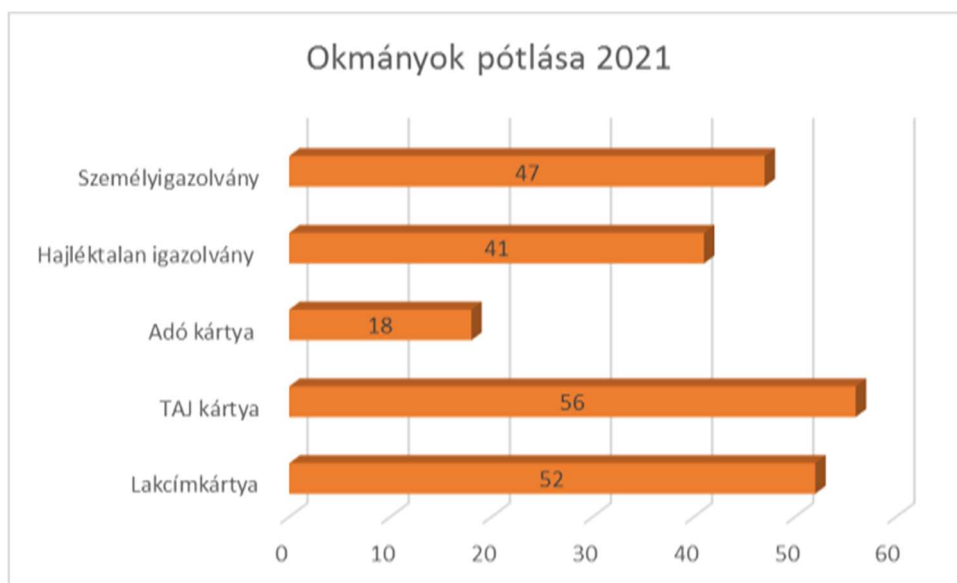
A Könyves Nappali Centrum Ügyfélszolgálat a Könyves Melegedőn belül 2009 óta működő szolgáltatási egység. Az iroda feladata, a Nappali Melegedőbe és a Könyves Éjjeli Menedékhelyre érkező ügyfeleink számára szociális ügyintézésben való segítségnyújtás.

Az Ügyfélszolgálat szolgáltatásai 2021-ben:

- Személyigazolvány pótlás - illetékmentesség
- Lakcímkártya pótlás - illetékmentesség
- TAJ kártyapótlás – illetékmentesség
- Egészségügyi biztosítás rendezése – jogosultság vizsgálata
- BMSZKI FET-el való kapcsolattartás, egyéni megállapodások kötése

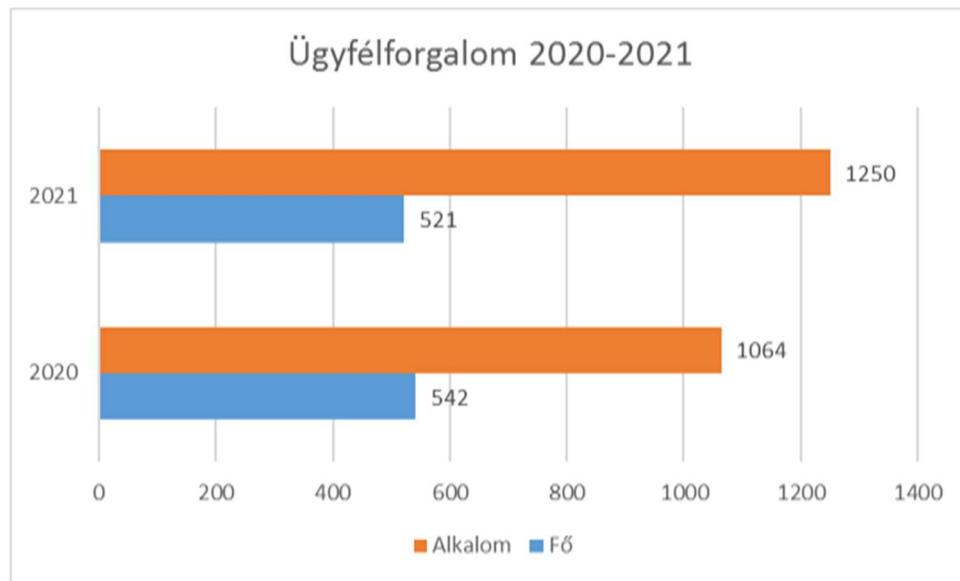
- Havonta egy – igény szerint több – alkalommal A Felvételi Csoport munkájában való részvétel
- Tartózkodási hely bejelentés – (Könyves Éjjeli Menedékhely ügyfelei számára)
- Hajléktalan igazolvány kiállítása és hosszabbítása
- Gyógyszer költségtérítés
- Telefonálási lehetőség - kapcsolattartás és hivatalos ügyek intézésének céljából
- Postázási cím létesítése
- Okmányok pótlásához időpontkérés – erkölcsi bizonyítvány
- GDPR nyomtatványok kezelése

A 2021-ben ügyfeleink igényeihez igazodva szolgáltatásainkat bővítettük. A 2020 novemberében a Kormány által bevezetett „veszélyhelyzet” többek között az is jelentette, hogy a Kormányablakok, Kormányhivatal, sőt még az egészségügyi szakellátók – különös tekintettel a tüdőszűrő állomások - kizárólag időpontfoglalást követően fogadták ügyfeleinket. Nem volt ritka az sem, hogy ugyanazon okmány pótlására többször kellett időpontot kérnünk, mivel elfelejtették, vagy egyéb oknál fogva nem tudtak megadott időpontban megjelenni az ügyfelek. S bár a veszélyhelyzet alatt lejáró okmányok ideje meghosszabbodott, de jellemzően ezekben az esetekben inkább az elveszett vagy ellopott iratokról volt szó.



Ez a gyakorlatban azt jelentette, hogy egy-egy okmány pótlásának ügyintézési ideje jelentősen megnövekedett, hiszen heteket kellett várni a szabad időpontra. 2020 novemberétől 2021 júniusáig összesen mintegy 286 esetben kértünk Kormányablakba és Kormányhivatalba történő ügyintézéshez időpontot.

Tavalyi évhez hasonlóan idén is domináltak a lakhatási, iratpótlási problémákkal kerestek fel minket. Míg 2020-ban 510 fő vette igénybe mintegy 1064 alkalommal irodánk szolgáltatásait, addig 2021-ben 521 fő mintegy 1250 alkalommal kerestek fel minket.

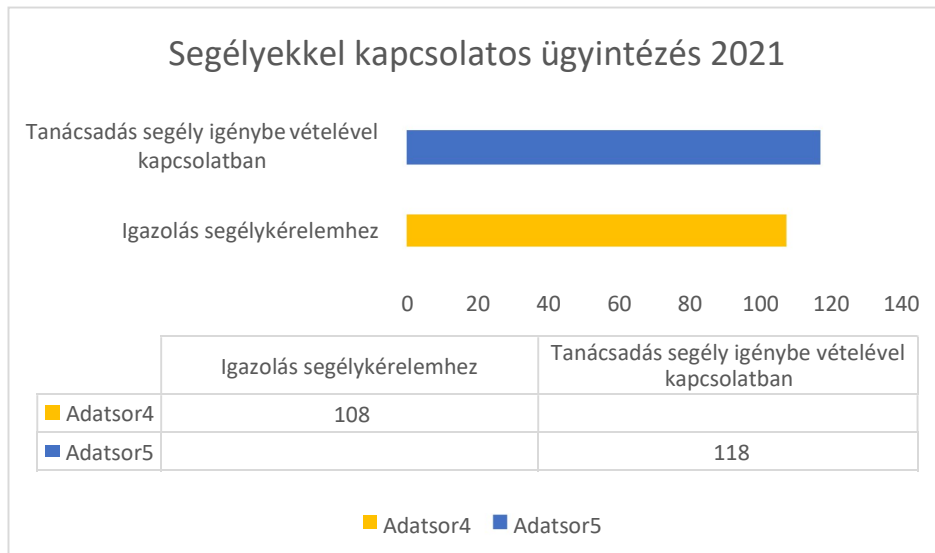


Továbbra is lehetőséget biztosítunk hivatalos ügyek intézéséhez, vagy családdal kapcsolattartást támogató telefonálási lehetőséget.



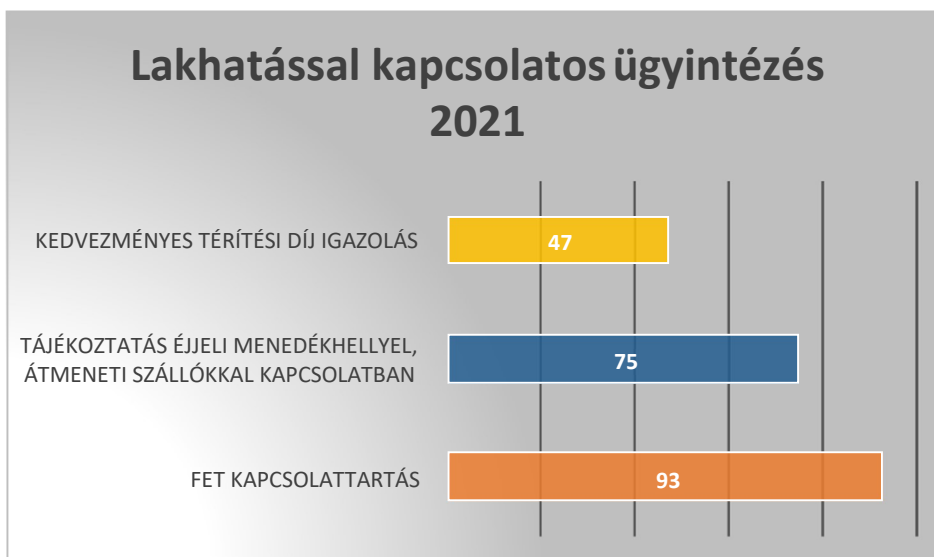
2020-ban 340 kapcsolattartó hívás és 202 hivatalos ügyben indított hívás volt, összesen 542 hívást bonyolítottak le segítségünkkel ügyfeleink, 2021-ben a kapcsolattartást támogató hívások száma nőtt 241- alkalomra, az ügyintéző hívások pedig 376-ra emelkedett. Így 2021-ben 617 alkalommal vették igénybe ügyfeleink ezt a szolgáltatást.

Irodánk szolgáltatásait nagymértékben befolyásolja a területi elhelyezkedés. Jelentősen meghatározza munkánkat a közvetlenül mellettünk működő Főváros Önkormányzat Hajléktalan Információs Iroda.



Az elmúlt évekhez hasonlóan tapasztaljuk, hogy ügyfeleink nem rendelkeznek megfelelő információval, hogy átmeneti segély igényléséhez kérelmet adjanak be. Gyakran már idegesen és fáradtan érkeznek hozzánk, mivel elvesznek az bürokráciában, s sokadik helyről küldik el őket. Igyekszünk minden esetben széleskörűen és hatékonyan tájékoztatni a segély igénylés lehetőségeiről, feltételeiről s az ehhez szükséges dokumentáció kitöltésében is segítséget nyújtunk. Irodánk tevékenységének egy részét teszi ki a segély kérelem benyújtásához szükséges dokumentáció, a másik fontos feladatunk más intézményekből érkező, segítséget kérő ügyfeleinket segély igényléssel kapcsolatos tanáccsal ellátni.

2021 októberében szomszédságunkba költözött az eddig a XIII. kerületben a Dózsa György út 152 szám alatt működő SZIK-FET és FogLak iroda. Az elmúlt években már kialakult szakmai kapcsolatunk így még inkább elmélyült, kapcsolattartásunk rendszeressé vált.



Az Ügyfélszolgálat munkája szorosan összefügg az Könyves Éjjeli Menedékhelyre érkező ügyfelek, s az ott felmerülő ügyeik intézésével. Próbáljuk elősegíteni ügyfeleink együttműködését a Csoporttal, egyeztetünk, megállapodunk az ügyfelekkel és kollégákkal egyaránt. Elmondhatjuk, hogy ez a minőségi kapcsolat eredményesnek bizonyult, mint az ügyfelek, mint az intézmény számára A BMSZKI átmeneti szállóra várólistára kerülést követően irodánkban lehetőséget adunk a telefonos megerősítésre. Továbbá a különböző igazolásokat, mint a segély igényléséhez vagy akár a kedvezményes térítési díjhoz a nappali melegedőben, az ügyfélszolgálati irodában történik.

Kedvezményes térítési díj: Amennyiben az ügyfél felvételt nyert BMSZKI átmeneti szállóinak valamelyikére, úgy igénybe veheti az első három hónapban ezen igazolás kiállításával feljogosító csökkentett összegű szállódíjat. S bár a szám évről évre emelkedik, 2019-ben 13, 2020-ban ez a szám 31 és 2021-ben 47 alkalommal tudtunk igazolást adni, még mindig úgy gondoljuk, hogy ügyfeleink nem minden esetben élnek ezzel a lehetőséggel.

2021-ben is hatással volt az iroda működésére a koronavírus járvány. Egyre több ügyfelünk esett át a betegségen, így megkaphatták a védettséget igazoló kártyát. Sajnos a hajléktalan ellátásban ez sem ment zökkenő mentesen, összesen 27 kártyát tudtunk átadni. Egyrészt a kézbesítési címekkel volt probléma, mivel gyakran a legutóbbi lakóhelyre küldték a kártyát, ahol már évek óta nem tartózkodik.

Másrészt jellemzően előfordult, hogy a védettségi kártyán szereplő személyigazolvány nem stimmel az aktuálisan ügyfélnél lévő, érvényes okmány számával. Ez többek között azért fordulhatott elő, mert ügyfeleink gyakran készítettnek új okmányokat, így azoknak száma változik. Arról már nem beszélve, hogy a beazonosítás milyen nehézségekbe ütközött azokban az esetekben, ahol felmerült a névazonosság. Ami nehezítette a felderítést, az, hogy nem tudtuk megelőzni, vagyis nem volt beleszólása az ügyfélnek abba, hogy hova kérje a postázást. Több megkeresést is tettünk ezügyben, de az illetékes szervek egymásra mutattak. Majd az év nagyjából felétől a SZIK átvette ezt a feladatkört tőlünk.

Az előző évekhez hasonlóan a már említett szolgáltatásokon kívül sokan a *postázási cím létesítése* miatt kérik együttműködésünket. Ügyfeleink nagyon elégedettek a pontossággal, kiszámíthatósággal a kidolgozott rendszer biztonságosságával. Különös érdeklődéssel figyeljük, hogy ez a szolgáltatás nem csak az éjjeli menedékhelyen nagyon vonzó, hanem az átmeneti szállókon élők körében is. Az igénybe vevők számának kiszámítására nem áll rendelkezésünkre olyan felület, mellyel az adatokat számszerűsíthetnénk.

Kiemelten fontosnak tartjuk társintézményekkel való együttműködést. A 2021-es évünket nagyrészt az egészségügyi intézményekkel, a kormányablakkal, kormányhivatalokkal való kapcsolattartás jellemezte. E célt támogatva ügyfélfogadási időnket átalakítottuk, annak érdekében, hogy a hosszabb és bonyolultabb ügyek intézése is teret kaphasson. Korábban erre a folyamatos ügyfélforgalom mellett nem volt lehetőségünk. Így idén ügyfeleink igényeihez igazodva, hétfőtől csütörtökig délutánonként a visszahívott - időpontos vagy első alkalommal érkező ügyfeleket fogadjuk. Ebben az időszámban végezzük felsorolási szinten a teljesség igénye nélkül például: az egészségügyi biztosítások fedezetének vizsgálatát, egészségügyi biztosítás hat hónapra szóló intézményi lejelentését, NAV tartozások kivizsgálását, illetve azok rendezését. Tapasztalataink szerint egyre több külföldi állampolgár keres fel minket, vagy irányítják őket hozzánk. Sajnos jellemzően iratok nélkül, de az sem ritka, hogy nem beszélnek magyarul sem. Így az Ő esetükben is hosszabb ügyintézésre van szükség legyen szó okmányaik pótlásáról vagy a tartózkodási engedély rendezéséről.

Előfordulás 2021-ben a Nappali Melegedőben

Gyakoriság Könyves Nappali Melegedő	2019	%	2020	%	2021	%
1 nap	727	30,3	650	29,3	598	27,2
2-7 nap	835	34,8	824	37,2	766	34,8
8-14 nap	281	11,7	286	12,9	277	12,6
15-30 nap	296	12,3	264	11,9	304	13,8
31-60 nap	170	7,1	122	5,5	179	8,1
61-90 nap	53	2,2	43	1,9	48	2,2
91-120 nap	21	0,9	14	0,6	16	0,7
120 nap felett	14	0,6	12	0,5	13	0,6
Összesen	2397	100	2215	100	2201	100

A nappali melegedő szolgáltatásait igénybe vevők 2 és 60 nap közti időintervallumban mozognak a legnagyobb számban a melegedőben. Az éjjeli menedékhely és a nappali melegedő ügyfélköre közt nagy az átfedés. Sokan a takarítási szüneteket töltik csak az épületen kívül, az idő többi részét pedig az intézményben.

1.3 Álláskereső Iroda

A pandémia miatt át kellett gondolnunk, hogy 2021-ben, hogyan működtessük irodánkat úgy, hogy megfeleljünk az ügyfelek igényeinek, a járványügyi előírásoknak, a szakmai elvárásoknak és nem utolsósorban a kollégák egészségének védelmét is szem előtt tartjuk.

Döntésünk az ügyfélfogadási időt érintette, így 9 és 12. 40 között leginkább önálló álláskeresésben segítettük a munkakeresőket, 13 órától pedig egyéni problémák megoldására biztosítottunk időt. Ez utóbbi bejelentkezés nélkül történt, 3 szociális munkás egyszerre 3 ügyféllel tudott foglalkozni zavartalanul.

Az esetkezelés fókuszja itt már nem feltétlenül a munkavállalást érintette, alkalmazkodtunk azokhoz az igényekhez, amiket a hozzánk forduló ügyfelek fogalmaznak meg. Rugalmasan tudtunk újabb típusú feladatokat megoldani, felkészültek voltunk arra is, hogy egy-egy ügytípus megoldásához a megfelelő ismeretet megszerezzük akkor is, ha az nem tartozik szorosan irodánk profiljához.

2020-ban terveink közt szerepelt néhány olyan dolog, amitől a szolgáltatásaink minőségi javulását reméltük. A megvalósítás így néz ki:

- az együttműködésünk szociális kollégáinkkal és a társintézményekkel minőségibb legyen

Ebben elért eredményeink vagy lezárt kapcsolataink:

Amellett, hogy mi magunk is együttműködést építettünk ki több társintézménnyel, minket is megkerestek több helyről együttműködés céljából. Így együttműködünk a következő szervezetekkel:

- Baptista Integrációs Központ – saját VEKOP programjuk működtetéséhez tapasztalatcserét folytattunk, illetve azokat az embereket, akiket a rövid mentorálás során nem tudtak elhelyezni, hozzánk irányították álláskereső céljából. **2021: a kapcsolat lezárult, közös egyeztetések után a szolgáltatásainkat megmutattuk, a programba magukkal vitték, ami számukra használható.**
- Fővárosi Álláskereső Iroda – a Budapest Esély Nonprofit Kft-vel közösen működnek, így közvetve tudtunk álláskeresőben segítséget nyújtani. **2021: az iroda működéséről semmit sem tudunk, a Budapest Esély közfoglalkoztatási és fejlesztő foglalkoztatási programjának aktív résztvevői vagyunk. Ügyfeleinket irányítjuk ezen programokba.**
- Budapest Főváros Kormányhivatala IX. Kerületi Hivatala Foglalkoztatási és Ellátási Osztály – az elektronikus ügyintézésben segítettük az ügyfeleket **2021: az elektronikus ügyintézés után személyes megjelenésre az ügyfeleket a szükséges nyomtatványokkal felszerelve irányítottuk, lerövidítve a regisztrálás idejét. Az év további részében a kapcsolattartásban vettünk részt. Fontos, hogy az ügyintézés kapcsán olyan emberek is jutottak ellátáshoz, akik nem tudtak jogosultságukról, illetve arról sem, hogy számukra álláskeresők bérletét biztosít a főváros.**

- Utcafront Menedék – addiktológiai problémákkal irányíthattuk ügyfeleinket a közösségi addiktológiai szolgáltatásukba, illetve felépülést támogató csoportjaikon vehettek részt ügyfeleink. – **2021: Kölcsönösen irányítunk a két intézmény közt ügyfeleket, kiemelendő, hogy olyan ügyfeleknek, akiknél házirendszértés miatt a szolgáltatást megvonjuk, egymásnál biztosítunk egyeztetés után férőhelyet.**
- olyan munkáltatókat találjunk, akik hajléktalan ügyfelekkel szívesen dolgoznak, elfogadják támogatásunkat a munka megtartása érdekében
 - Sajnos ezt a tervünket keresztülhúzta a koronavírus a korlátozásokkal. Abban viszont partnerek tudtunk lenni, hogy azon munkáltatók esetében, akikkel korábban kapcsolatban álltunk, a leépítések során elbocsátott embereiket más munkáltatóknál elhelyeztük. – **2021-ben a Recobin Kft, a BMSZKI fejlesztő foglalkoztatása és a Ferenc-Ker Kft. 2021-ben a hozzájuk irányított emberek számára biztosítottak munkát. Nagyon fontos, hogy az ügyfelek által támasztott feltételekkel: a munkabér ütemezése a munkavállalók igényeihez alkalmazkodik, erkölcsi bizonyítványt nem kértek.**
- legyenek új elemek a szolgáltatási palettán, ami bevonzza az embereket

Ilyen új szolgáltatásaink:

- hosszabb ügyintézés
- rendkívüli, nyugdíjszerű ellátások intézése
- elektronikus ügyintézés
- képzések

2021-ben a képzések kivételével megvalósultak terveink. A képzések továbbra is terveink közt vannak, ám ezek anyagi vonzatai akkorák, ha az ügyfél nem tart ki a képzés végéig, annak visszafizetése óriási teher az ügyfelek számára. Személyes mentor segítségével ez áthidalható lenne, ám kapacitásaink erre nem terjednek ki jelenleg.

Nehézségeink mentén 2021-ben

Azt gondoltuk, hogy az iroda ügyfélszolgálati idejének megváltoztatása leterheltségünkön is javít. Rövid idő alatt rá kellett jönnünk, hogy ez nem így van, a csökkentett, önálló álláskeresési idő alatt pont annyi ügyfél kereste fel irodánkat, mint egyébként a korábbi, teljes nyitvatartási idő alatt.

Az azonos telephelyre költöző Dózsa Álláskereső Iroda irodánk forgalmát növelte, az ügyfelek mindkettőt igénybe vették, mivel a szolgáltatásaink eltérnek a másik iroda szolgáltatásaitól. A járványügyi védekezés emiatt nem valósulhatott meg maradéktalanul.

A FET és a Dózsa Álláskereső Iroda közelsége gördülékenyebbé tette az ügyfelek ügyintézésének segítségét, könnyebben elérhetővé váltak a hozzánk betérők számára az említett irodák szolgáltatásai.

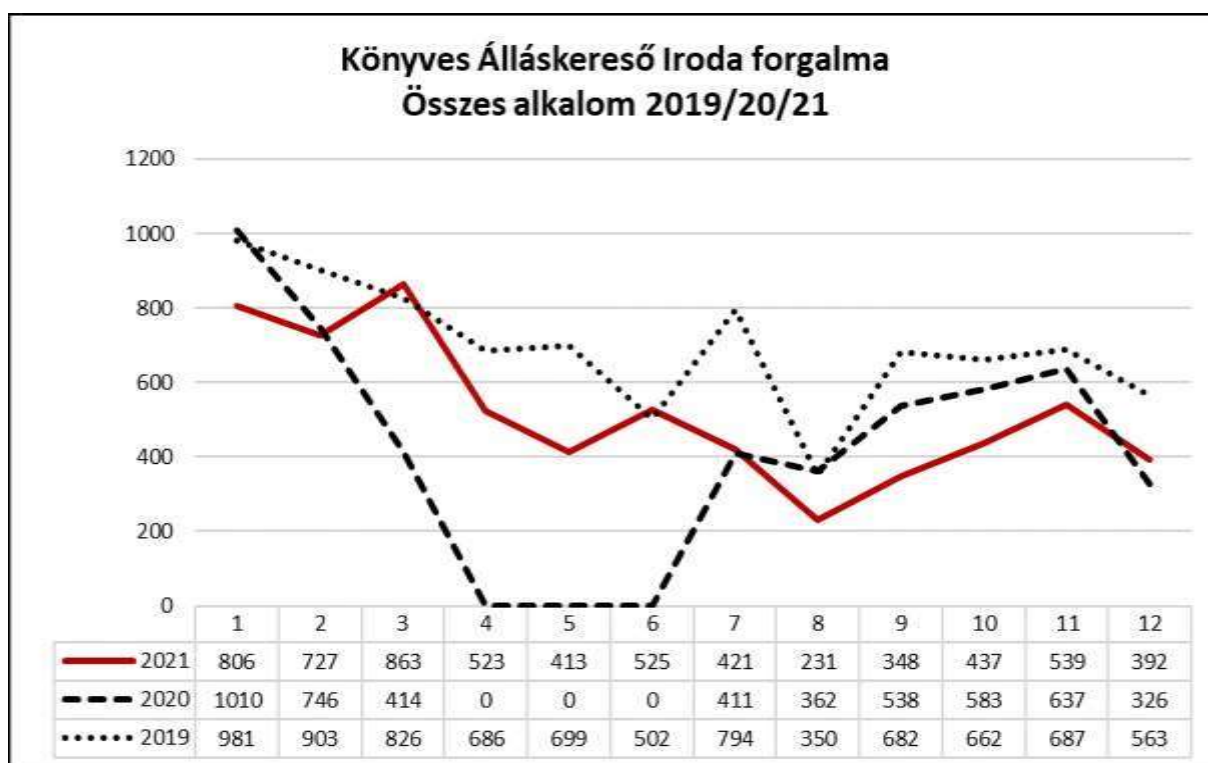
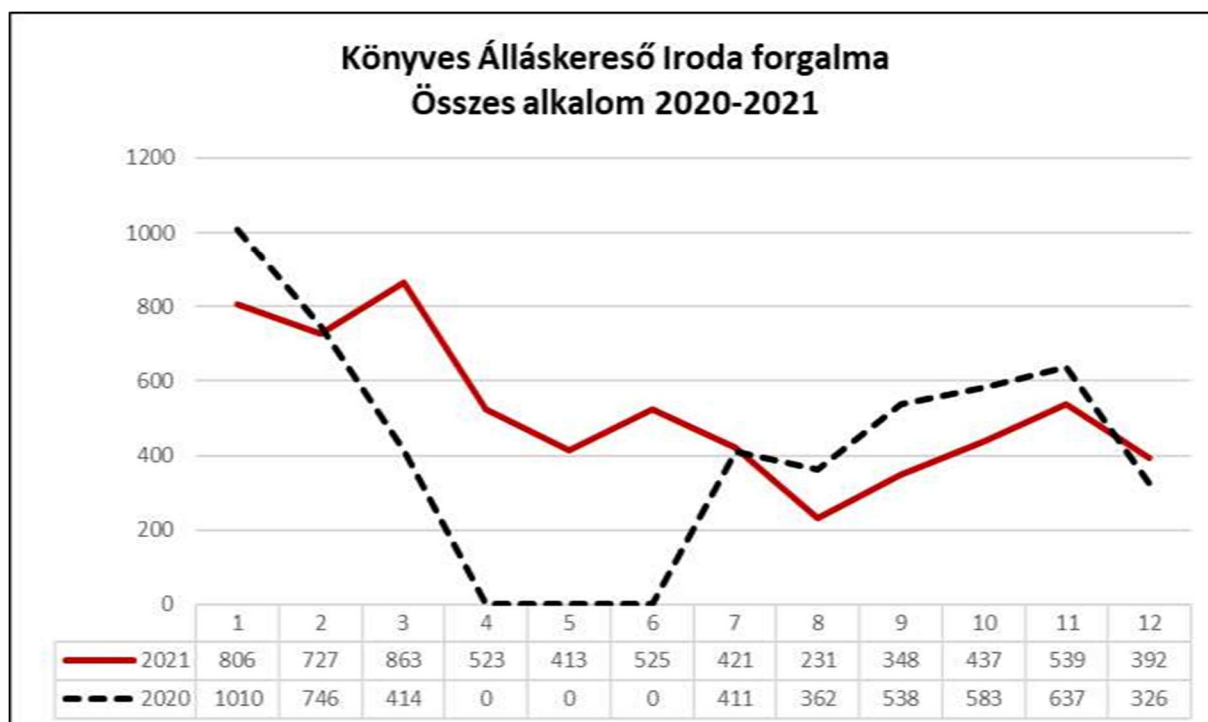
Az Álláskereső Irodában továbbra is két kolléga dolgozik, de a nappali melegedő kollégái szükség vagy szabadság esetén besegítenek, az iroda szakmai feladatait elsajátították olyannyira, hogy az irodában dolgozók távolmaradása esetén tud az iroda alapszolgáltatásaiban működni.

Infrastruktúránk mit sem változott, illetve annyiban igen, hogy 2021-ben nem került sor pl. a hiányzó készülékek pótlására Fénymásolóink, nyomtatóink állapota egyre rosszabb, amit a karbantartó cég többször is jelzett a csere érdekében, ennek ellenére a javítás mellett döntöttek. Probléma akkor van, amikor egyszerre hibásodik meg mind a két gép.

Forgalmunk az alábbiak szerint alakult 2021-ban:

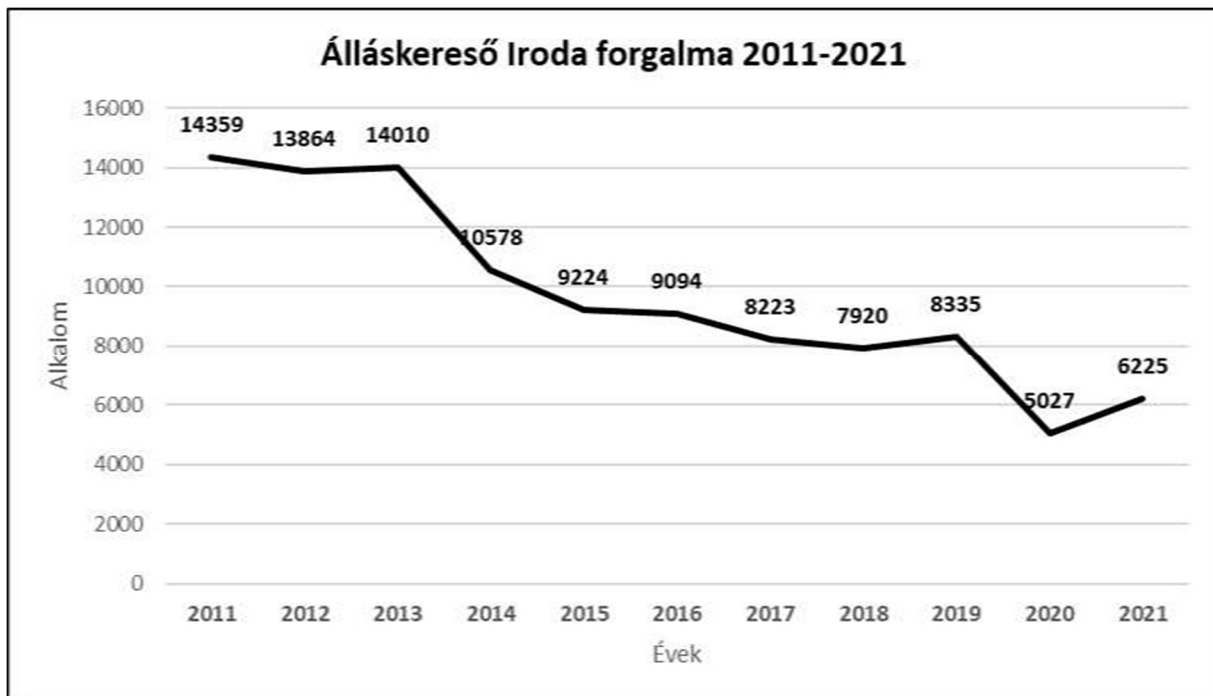
Igénybevételek, összes alkalom (db) száma:	6225	(2020: 5027 alk.)
Összes létszám (fő):	1288	(2020: 1177 fő)

ÁK FORGALOM ÖSSZEHASONLÍTÁS – ÉVEN BELÜLI MOZGÁSOK GÖRBÉJE



Irodánk forgalmát továbbra is befolyásolták a járványügyi intézkedések, a létszámlimithez és a távolságtartáshoz alkalmazkodva változott a havi igénybevétel. Augusztus hónapban, az intézmény karbantartása miatt 10 napig a szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

December harmadik harmadában pedig nem nyújtunk szolgáltatást amiatt, hogy a munkáltatók elenyésző mennyiségben fogadnak munkavállalókat. Így ez időszakra időzítjük a szabadságolásainkat is.



2021-ben kialakult egyfajta norma a munkáltatók részéről, így könnyebb volt az álláskeresőknek munkaviszonyt létesíteni. Tisztában voltunk az elvárásokkal. Az oltási kártya vagy az oltás megléte egy hallgatóságos elvárás volt, főleg a kisebb cégek nem veszélyeztették működésüket oltatlan emberekkel. Elenyésző volt azok száma, akiket a fertőzés miatt küldtek el. Akik átestek a betegségen és be is voltak oltva, stabilabb munkaerőnek számítottak.

Rendszeresen kapunk munkáltatói megkereséseket, amit nagyon nehezen vagy egyáltalán nem tudunk kiszolgálni.

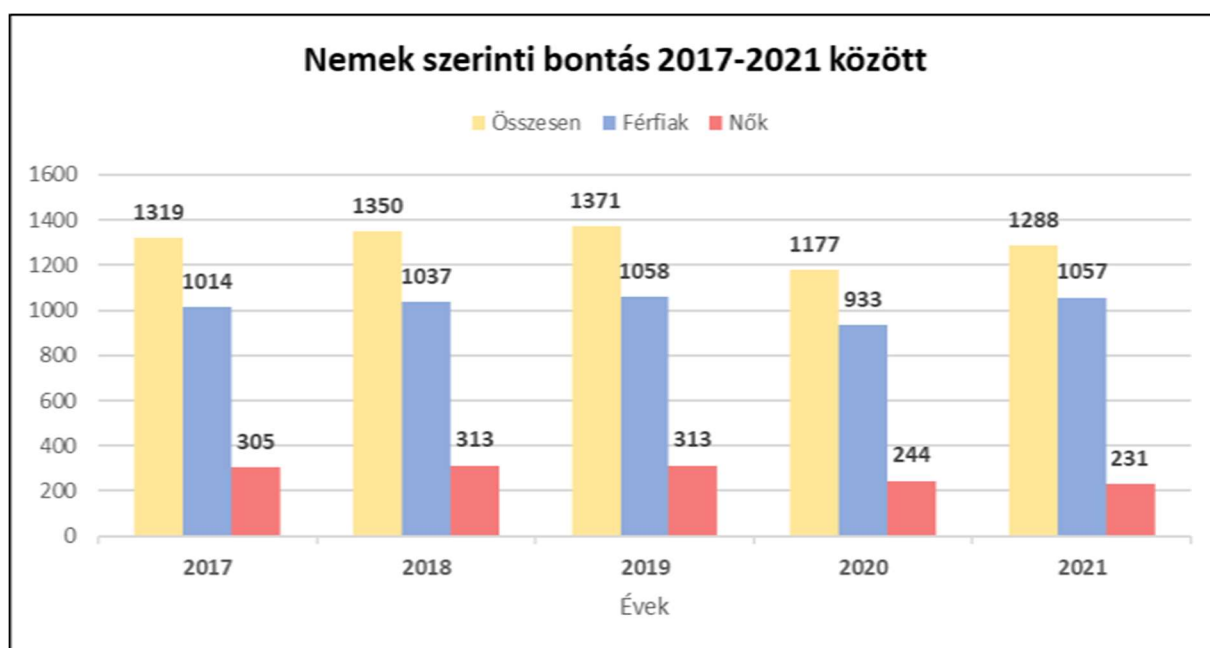
Ügyfeleink nagy része egészségi állapota miatt inkább rendszeres ellátásra szorul, mintsem munkát tudna végezni. Az építőiparban nagyon kevesen helyezkednek el, ennek oka az is, hogy a munkáltatók fizetési hajlandósága alacsony. Előnyben részesítik a hozzánk fordulókat a vendéglátóipar állásait, ahol megoldott az étkezés, illetve a takarító munkákat, ahol a felelősség nem nagy bár, ennek következtében a fizetés sem sok.

Munkavállalóink alacsonyan iskolázottak, ha magasabb szintű végzettséggel rendelkeznek, a szakma vagy elavult vagy sosem gyakorolták.

Mindezek mellett a legnagyobb gond ügyfeink addiktológiai problémái, ami nem csak a munka megszerzését, hanem annak megtartását is meggátolják.

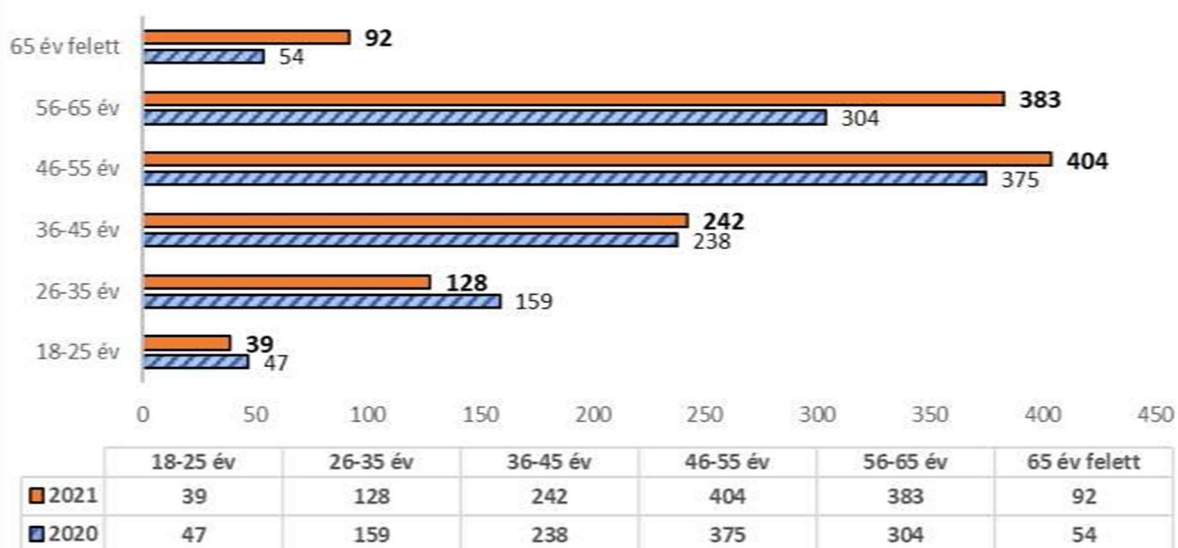
NEMEK SZERINTI BONTÁS:

Férfi:	1057	82%	(2020: 933	79%)
Nő:	231	18%	(2020: 244	21%)



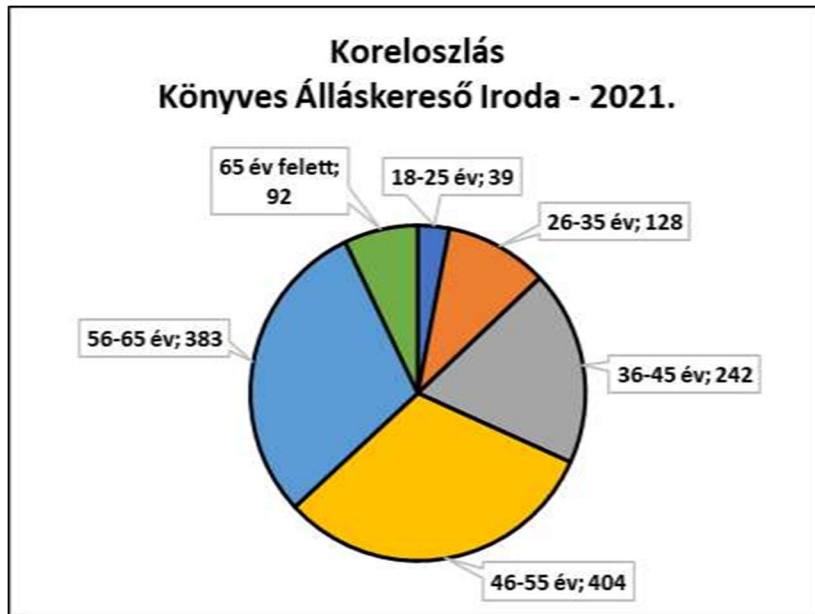
A nők számának folyamatos csökkenése szolgáltatásunk igénybevétele kapcsán magyarázható azzal, hogy a munkába állításuk, főleg takarító munkakörben sikeresebb volt, mint a korábbi években. Sajnos sokan bár párban, de utcán vagy nem lakáscélú építményben élnek. A tapasztalat az, hogy onnan is eljárnak dolgozni, ám ezt a tényt titkolni kénytelenek munkájuk megtartása érdekében. A páros férőhelyekre a bejutás hosszadalmas, így az életvitelszerű utcán élés nem választja szét a párokat, nem kell alkalmazkodni sem másokhoz, sem házirendekhez.

KORELOSZLÁS KÖNYVES ÁLLÁSKERESŐ IRODA 2020-2021.



A 65 év felettek számának növekedése a szükséges ügyintézők, okmánypótlások, elhelyezések segítése olyan embereknél, akik ezt önállóan már nem képesek megoldani. A folyamat végig kísérése mindig egy szociális munkáshoz kötődik, de esetmegbeszélések alkalmával mindenki képbe kerül, ha az ügyfél elakadna, kapjon aktuálisan és időben segítséget.

A munkáltatók a nyugdíjhoz közel állókat és a középkorúakat is szívesen alkalmazzák, ez a korosztály munkamorálja biztonságosabb, mint a nagykorúság után munkát keresőké. A fiatalabb korosztály is küzd addiktológiai problémákkal, ám itt nem az alkohol, hanem leginkább a „dizájner drogok” játszanak szerepet. E fiatalok rehabilitációba irányítása, az elérhető „ügyfélút” hiány a hajléktalanellátás területén. A tapasztalat az, hogy nagyon gyorsan épülnek le minden tekintetben. Az előző években is a rehabilitálódáshoz segítségben igyekeztünk részt venni. Az e téren meglévő kapcsolatainkat használjuk, az intézményeket ajánljuk a változtatni vágyóknak.



A munkavállalás illetve a továbbképzések esetében is fontos az iskolai végzettséget igazoló bizonyítvány megléte. Sok ügyfelünk az életútja során elvesztette ezt a dokumentumot és ennek pótlásához kéri az iroda segítségét. 2019-ben 43 fő-; 2020-ban 25 fő-; 2021-ben pedig 45 fő vette igénybe ezt a szolgáltatást. Elképzelhető, hogy a 2020-as év alacsony értékének háttérében meghúzódhat többek között a koronavírus következtében az iroda megváltozott működés módja, az alacsonyabb igénybevételi számok stb. Az elvesztett bizonyítványok pótlásához nyújtott segítség a hosszabb ügyintézés közé tartozik, mivel minden esetben fel kell térképezni a régi iskola történetét és az aktuális állapotát, illetve az illetékes iskola, vagy más intézmény (pl.: levéltár, önkormányzat) működése határozza meg a keresés/pótlás eredményét.

Jelenleg 625 fő szerepel az iroda adatbázisában, amely az elvesztett bizonyítványok pótlásával kapcsolatban jött létre.

Előfordulási napok 2021-ben az Álláskereső irodában:

Gyakoriság Könyves Álláskereső Iroda	2021	%
1 nap	501	38,90
2-7 nap	597	46,35
8-14 nap	109	8,46
15-30 nap	62	4,81
31-60 nap	13	1,01
61-90 nap	3	0,23
91-120 nap	0	0,00
120 nap felett	3	0,23
Összesen	1288	100

A táblázat jól mutatja, hogy az intenzív álláskeresés meghozza gyümölcsét. Egy hét tökéletesen elég arra, hogy a munkavállalás feltételei megteremtődjenek. Kiemelt munkáltatóinkhoz szinte minden időszakban tudunk álláskeresőket irányítani.

Mentorálás:

Intézményünknek 6 fő, (egy időben történő) fejlesztő foglalkoztatott fogadására van lehetősége a Kormányhivatal engedélye értelmében. 2021-ben átlagosan 3 főt foglalkoztattunk udvaros, takarító, fertőtlenítő takarító és könyvtáros munkakörben. A mentorálás fókusza a készségfejlesztés, erre fordítunk a legnagyobb figyelmet.

Annak érdekében, hogy az elsődleges munkaerőpiacon, illetve bármilyen foglalkoztatási formában az ügyfelek képesek legyenek az alapvető keretek tartására, mint a pontosság, az irányítás elfogadása, a különbségtétel a munkaruha és az utcai ruházat között, igényeiket képesek legyenek/megmerjék fogalmazni. Ennek módját megismerjék, olyan gyakorlati tudás, készségek birtokába kerüljenek, ami a munka hosszútávú megtartását segíti.

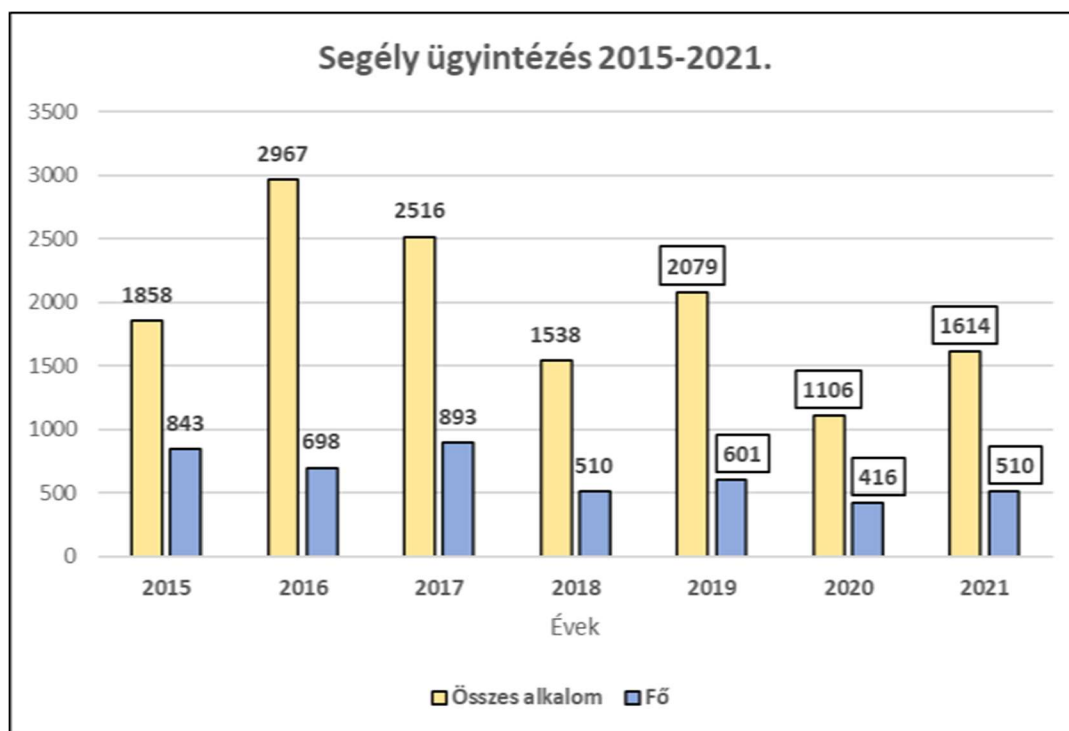
Az addiktológiai problémák kezelésére ügyfeleinknek csoportfoglalkozást tudunk ajánlani.

A Golgota Nappali Ellátóban működő Utó-Pia csoporton heti rendszerességgel vesznek részt fejlesztő foglalkoztatottjaink. Itt nem csak az aktuális addiktológiai problémák feltárására van lehetőség, hanem a múltbéli történések megoldására is. 2021-ben elenyésző volt az ittasság miatti munkából való távolmaradások száma.

Segélyekkel kapcsolatos ügyintézés:

A segélyek és a hosszabb időt és több körülményt igénylő ügyintéзések népszerűsége nem csak a saját intézményünkben magas. Köszönhető ez annak is, hogy a közelünkben lévő, segélyekkel foglalkozó irodából probléma esetén hozzánk irányítanak a megoldásért. Az ügyfelek gyakran nem értik, mi az oka a kérelmek elutasításának. Abban segítünk, hogy a megfelelő feltételek megteremtésével sikeres legyen a települési támogatás kérelmének benyújtása.

A rendszeres ellátást kérelmezők kizárólag időpontra érkezhettek ügyeiket intézni. A pandémia ideje alatt bevezetett szabályon nem változtatott a hivatal. Mivel ügyfeleink közül sokuk nem rendelkezik telefontal, így nem csak az iratanyagot tesszük beadhatóvá a találkozáskor, hanem időpontot is kérünk.



Az igénybevétel és a segítségkérők száma is megemelkedett 2021-ben. Ez köszönhető annak, hogy a hozzánk érkező kérelmek már nem csak a munkaügyi központtal történő együttműködés kapcsán kerülnek beadásra. A munkaerőpiac nyitása után a munkába állást támogató települési támogatás is gyakorivá vált.

Sajnos a legmagasabb számban továbbra is a krízis települési támogatás jelent meg, amit január és február hónapban tömegesen vesznek ügyfeleink igénybe. Indokoltsága sokszor megkérdőjelezhető, inkább egy lehetőség a pénzhez jutásra.

Irodánk Facebook oldalát továbbra is működtetjük, ami népszerű ügyfeleink körében, megkönnyíti a kapcsolattartást azokkal, akik nem tudnak személyesen megjelenni irodánkban.

Gyakoriság Könyves Álláskereső Iroda Segélyezés	2021	%
1 nap	281	55,10
2-7 nap	197	38,63
8-14 nap	23	4,51
15-30 nap	3	0,59
31-60 nap	3	0,59
61-90 nap	1	0,20
91-120 nap	0	0,00
120 nap felett	2	0,39
Összesen	510	100

Ahhoz, hogy egy ügyfél pénzhez jusson, egy hétre van szükség a legrosszabb esetben. Ennyi idő alatt minden olyan dokumentációnak rendelkezésre kell állnia ahhoz, hogy a benyújtott kérelem pozitív elbírálásra kerüljön. Ehhez nagy segítség a különböző hivatalokkal és az egészségügyi intézményekkel kialakított jó kapcsolatunk. Így célirányosan küldhetjük az ügyfeleket, tudva azt, hogy olyan ember fogadja őket, akik tudják, miért érkeznek.

Fontos része működésünknek az adományszervezés, ami életünk részévé vált. Ebben irodánk jelentős szerepet vállal. A törölközők, évszaknak megfelelő ruhák, tisztálkodási szerek, tisztítószer, élelmiszerek, pékáruk, melegételek az intézmény működését, az ügyfelek ellátását a mindennapokban nagyban segítik.

Kampányunk, ahol az intézményeink szobáinak festésére kerestünk, mint csapatépítési lehetőség cégeket, 5 szoba kifestésére adott lehetőséget. mivel festékünk még mindig van, a krízisidőszak végével ennek szervezését folytatjuk.

Az intézmény rövid bemutatása

2. 2. BMSZKI KÖNYVES ÉJJELI MENEDÉKHELY – 2021.

A BMSZKI Könyves Éjjeli Menedékhely a 2021-es évben is az engedélyezett, napi 208 hajléktalan ügyfél számára tud lehetőséget nyújtani az éjszakák fedett helyen való eltöltésére, melyhez komplex szolgáltatások is kapcsolódtak. Az igénybevétel az ügyfél kérelmére indul. Ehhez csupán a személyes iratok és egy évnél nem régebbi negatív tüdőszűrő lelet szükséges.

Szolgáltatásaink

Az éjjeli menedékhely szolgáltatásai az 1/2000. tv. alapján a következők, mely szolgáltatások körét bővítjük, ha szakmai szempontok indokolják:

- személyi tisztálkodási lehetőség - ehhez borotva, borotvahab, szappan biztosítása
- ruházat tisztításának (mosás, szárítás) lehetősége
- pihenés
- értékmegőrzési lehetőség
- ételmelegítés biztosítása
- szociális információ nyújtása, indokolt esetben esetkezelés biztosítása.

Az Éjjeli Menedékhely nyitvatartása mindennap: délután 18 órától másnap reggel 8 óráig tart. Feliratkozás az intézmény előtti nagykapunál 17:30-kor, az első beengedés 18:00 órakor történik. Az igénybevevőknek másnap reggel 8 óráig kell elhagyni az éjjeli menedékhelyet.

A 2021-es év folyamatos változásokkal zajlott a COVID-19 járvány hullámainak változásai miatt. Folyamatosan változtatni kellett a működési, elhelyezési, védekezési protokollokat. Erről egy külön fejezetben fogok beszámolni.

Az ügyfélkör jellemzői

Éves igénybevétel adatai

Az összes igénybe vett alkalmak száma a 2021-es évben **34.535** volt, ez a szám **1.466** különböző férfi ügyfelet takart. Ez a 2020-asnál **118** fővel magasabb.

Ez folyamatos létszám magasabb, mint a korábbi két évben volt. A 2021-es évhez hasonlóan a magasabb egyéni megjelenések száma meglepő, mert sokkal alacsonyabb befogadó számmal működtünk, mint az engedélyezett férőhelyek.

Leginkább COVID hullámoknak köszönhetően. Továbbá az irányítási mód magasabb ellátások felé is hatékonyabb volt, még akkor is, ha a tavaszi és a nyári időszakban kevesebb elhelyezés is történt, az átmeneti szállások felvételi korlátozása és szűrési protokollja miatt. Viszont az is látszik, hogy az elhelyezési és a korábbi eljárásrend működőképes volt. Továbbá a járványügyi intézkedések miatt más szervezetek erősen ráirányítottak az intézményre. Követetlenség volt a befogadó létszámok máshol, így sokszor változtatni kellett a befogadási kapacitásunkat. Az éjjeli menedékhely egy éjszakai jogviszony szerződése miatt nincs rálátásunk az ellátásból kikerülő további sorsára.

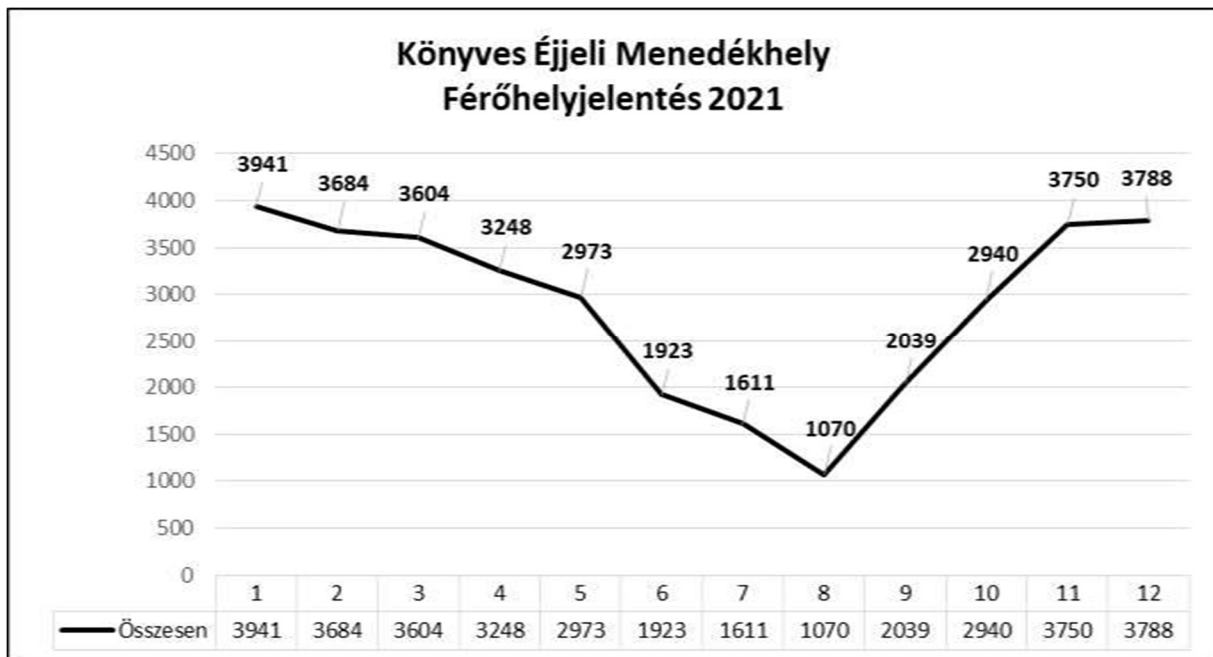
ÉVEK KÖZÖTTI SZÁZALÉKOS VÁLTOZÁS:

	Összes létszám	Százalékos változás	Összes alkalom	Százalékos változás
2021	1466	+11,2% \approx +11%	34535	+10,3% \approx +10%
2020	1318	+2,4% \approx +2%	31304	+4,6% \approx +5%
2019	1286		29917	

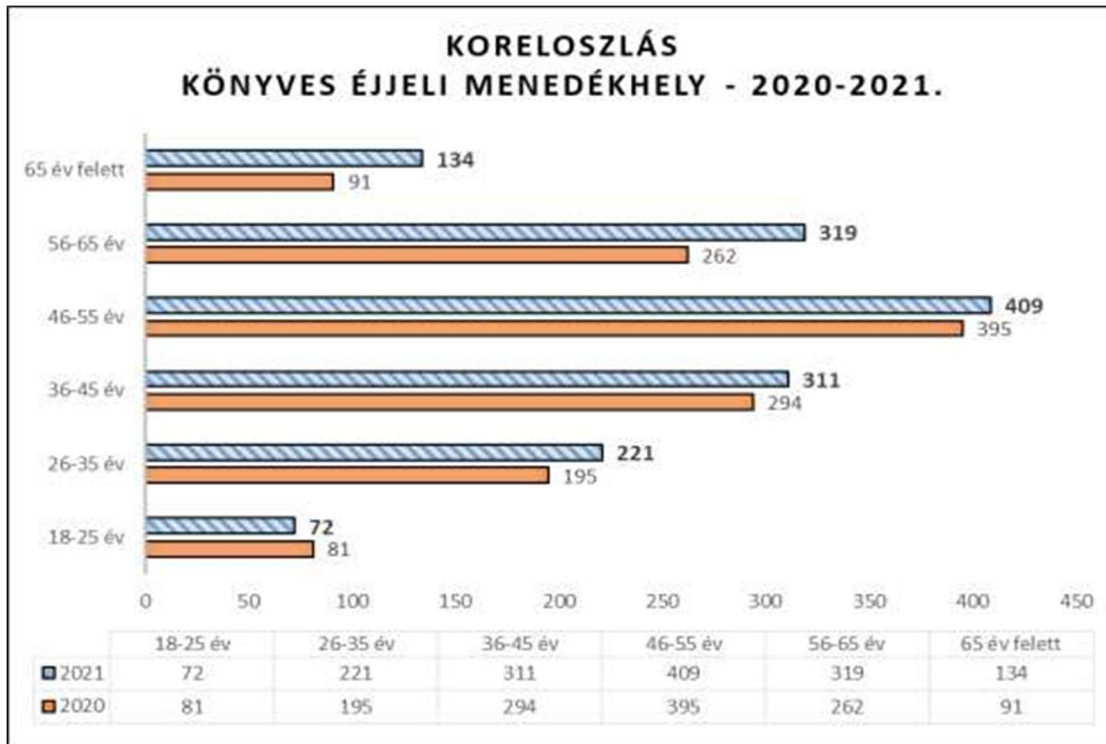
A havi igénybevételek számát, erősen befolyásolta a koronavírus járvány. Látszik, hogy számottevő csökkenés április hónaptól figyelhető meg az alkalmak számában. A visszaesés annak köszönhető áprilisban a BMSZKI a veszélyeztetett korcsoportokat, a szervezeten belül megpróbálta védettebb helyre költöztetni. Az igénybevételek a nyári hónapokban csökkentek, mert sok ügyfél haza, vidékre utazott inkább vagy a férőhelyek nyitottabbá válásával, más intézménybe tudott költözni. Plusz augusztusban a szokásos karbantartások, rovarirtások is megtörténtek, ezért néhány napig nem fogadtunk ügyfeleket.

Szeptember közepétől, dinamikus növekedés következett az igénybevételek számában. Szeptemberből pedig folyamatos növekedés látszik.

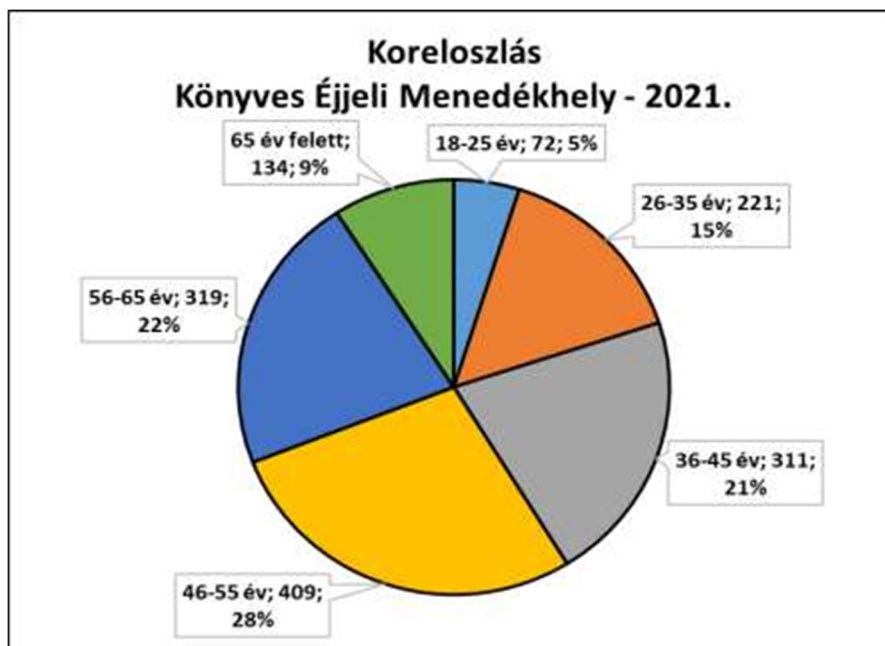
Az alábbi táblázat, a havi férőhely jelentések alapján a havi összforgalmat mutatja. Annak csökkenését, majd újbóli emelkedését, ami nagyon jól mutatja a járvány hullám miatt, igénybevétel emelkedést. Plusz a krízis időszak kezdetét is nagyon jól mutatja.



Az egyéni megjelenések száma ugyan **118** fővel nőtt, mind az alkalmak, mind az egyéni létszámokban 10%-os emelkedés mutatkozik. Az igénybevevők, több mint 70 %-át, ahogyan Melegedőben is a 36 év felettiiek adják. A legidősebb befogadott ügyfél 81 éves volt. Az igénybevevők életkori csoportok eloszlásában, az előző évekhez hasonlítva az 55 év feletti csoportoknál van jelentős növekedés.



A kor megoszlás az életkori csoportokban a következőképpen néz ki, százalékos összetételben.



Előfordulási napok száma 2019 - 2021 éveket összevetve:

Gyakoriság Könyves Éjjeli Menedékhely	2019	%	2020	%	2021	%
1 nap	251	19,5	197	14,95	262	17,9
2-7 nap	372	28,9	383	29,06	425	29,0
8-14 nap	216	16,8	177	13,43	199	13,6
15-30 nap	190	14,8	252	19,12	225	15,3
31-60 nap	121	9,4	171	12,97	187	12,8
61-90 nap	51	4,0	65	4,93	83	5,7
91-120 nap	28	2,2	34	2,58	40	2,7
120 nap felett	57	4,4	39	2,96	45	3,1
Összesen	1286	100	1318	100	1466	100

Az előfordulások számából látszik, hogy az éjjeli menedékhely a funkciójának megfelelően van kihasználva. A táblázatban egy fő, csak egyszer szerepel, összeadva az éves megfordulásainak napjait. Elmondható krízis helyzetben, átmeneti lakhatási zavarok esetén jelennek meg az ügyfelek leginkább az intézményben. Az egy napos és a rövid időszakú itt tartózkodások, pont ezeket jelzik. A rövid időt bent alvó ügyfelek megpróbálják, külső vagy szociális munkás segítségével megoldani a lakhatásukat máshol, mert nem tömegszállásra számítanak. Ami nem biztos, hogy csak negatív szempontból nézhető, mert a hospitalizációjuk elkerülése érdekében nagyon fontos irány. A 60 nap feletti intézményben tartózkodás magyarázata, az életkor miatti nehézkes elhelyezése és ciklikusan visszatérő ügyfelekben keresendő. Továbbá, hogy több olyan ügyfél van, aki betegségei miatt nem felvehető átmeneti szállóra vagy nem tudjuk az elhelyezését megoldani. Emiatt team döntés alapján, pusztán azért, hogy az állapotát követni tudjuk, az intézményben tartjuk. Miközben megpróbálunk valamiféle jövedelmet vagy megfelelő helyet keresni számukra

A nem állandó férőhelyek motiváló tényezők lehetnek a gyors tovább költözésre, a stabilabb lakhatás megszerzésére. Két hónapnál hosszabb időt, az ügyfelek 11,5 %-a töltött a férőhelyeken a 2021-es évben. Próbáljuk az ellátottakat minél hamarabb a számukra legmegfelelőbb szolgáltatásba irányítani, eljuttatni.

Akár a BMSZKI-n belüli ellátásokba, akár külső intézményekbe, de a munkával kapcsolatos szálláshelyekre is van egyfajta folyamatos mozgás. Legyen az átmeneti szálló, munkásszálló vagy a munkáltató által biztosított szállás.

A nem hosszú itt tartózkodások okában nagyrészt, ugyanazt látjuk, mint a tavalyi évben. Kivéve, hogy a COVID-19 járvány miatt, néhány intézkedés is adott időszakban beindított, bizonyos mozgásokat. A zsúfoltság megszüntetésére, és az elhelyezés meggyorsítására való fókuszálás, mindenképpen belejárt ebbe a létszámba.

- A belső eljárásrend értelmében, aki 120 napot éjjeli menedékhelyen töltött, aki 25 év alatti, a 60 év feletti és az újonnan regisztráltként megjelentek a rendszerben, azt a Felvételi Előkészítő Team-re, vagy más szervezetek átmeneti szállóira irányítjuk. Folyamatosan felvételt nyernek az ügyfelek átmeneti szállóra.
- Bánya utcai szállónkkal egyeztetve a 60 év felettieket hozzájuk irányítottuk, továbbá más szálláshelyek, ellátások felé (szociális otthon, BMSZKI Szabolcs utca, stb.) is. Ezt leginkább a nyári időszakban, a téli COVID helyzetben nem.
- A munkavállalással összefüggésben sokszor kapnak az ügyfelek a munkahelyhez kötötten szállás lehetőséget.
- Az ügyfelek, minél gyorsabban próbálnak meg új stabilabb lakhatásba, szíveségi lakás használat, albérlet, egyéb szállásokra bekerülni.
- A tiltólistán nem lévő szerek használata az intézményben, ami bizonyos időszakokban permanensen visszaveteti az igénybe vevők számát, mert az agresszió és a szerek intézménybe való fogyasztása, főleg az idősebb ügyfeleket elrettentik. Ez egy fajta hullámban jelenik meg. Az jellemző, hogy szerhasználó csoportok jelennek meg egyszerre bizonyos időszakokban. Majd néhány hét alatt eltűnnek, mivel figyelemmel kísérjük a szerhasználatukat. megpróbálunk tanácsadás vagy motivációs beszélgetést folytatni velük. Ártalomcsökkentő szervezetek felé is irányítani.

Szakmai munka 2021-ben

2.1. BMSZKI Könyves Éjjeli Menedékhely elhelyezések, szolgáltatások

A jogviszony egy éjszakára szól, nagyrészt egyszintes ágyakon tölthetik az éjszakát az ügyfelek. A tisztálkodáshoz, ételmelegítéshez biztosítunk megfelelő eszközöket.

A helyekre a feliratkozás este fél 6-tól történik, a beengedés 6 órakor. Az intézmény reggel 8 órakor zár, az épületet addig kell a bent éjszakázóknak elhagyniuk.

Az engedélyezett 208 férőhelye hagyományos éjjeli menedékhelyként funkcionált, egy napos jogviszonnyal. A földszint egy része indokolt esetben - pl.: egészségügyi problémák, munkába járás megkönnyítése miatt -, egészségügyileg rosszabb helyzetben lévő hajléktalan embereknek volt fenntartva. A járvány hullámok idején elkülönítőként működött, a hátsó rész leválasztva, ahol nem csak a saját intézményünkből, hanem más honnan is kerültek, COVID pozitív vagy velük kontaktban lévő ügyfelek megfigyelésre. Ez a 2021-es év első hónapjaira volt igaz.

Az új ügyfelekkel és azokkal, akik régen nem jártak már az intézményben egy rövid interjút készítenek a szociális munkás kollégák, hogy a további elhelyezés, gondozás, irányítás lépéseit megtervezhessük, továbbá, ha speciális igények merülnek föl (betegség, most került utcára, más elhelyezés szükséges stb.) azokra reagálni tudjunk.

2021-ban „*első éjszakás adatlapot*” - új elvárás a szakmai vezetés részéről, az elmúlt 5 évben nem volt nálunk ilyen- **475** fővel vettünk fel. Közülük azok száma, *akik egyáltalán nem szerepeltek a nyilvántartásban és azt nyilatkozták, hogy most kerültek ebbe a helyzetbe, 115 fő volt.* Ezek a személyek viszonylag hamar magasabb ellátásba lettek irányítva. Elhelyezésben és esetkezelésben ők kiemelt szakmai figyelmet kellene kapniuk, sajnos az intézmény humán erőforrás kapacitása az alap működése biztosítása miatt, szűkös. Nem tudunk ennek a szakmai szempontnak maximálisan eleget tenni. A magas ügyfélszám nem teszi lehetővé, hogy az esetkezelést és az ügyelet ellátását a szociális munkások egyszerre végezzék. 2021-ben sem sikerült úgy változtatni a működésen, hogy az egyéni esetkezelés még erőteljesebb legyen. Azt gondoljuk nem is fog, mert ennek az intézménynek nem ez a szolgáltatása funkciója.

Erre voltak ugyan kísérletek, de nem sikerült stabilan megoldani, járvány és az áthelyezések miatt.

Egész évben tűntek fel nálunk olyan emberek, akik hitelek, rezsitartozás miatt veszítették el lakhatásukat. Akikről biztosan tudtuk ezt, az **7 fő** volt, aki emiatt került be az intézménybe. Ők általában rövid időn belül átmeneti szállásra kerültek az esetkezelő kollégának és a BMSZKI belső irányítási rendszerének köszönhetően.

Jelenleg a nappali melegedő munkatársaival közösen tudunk kielégítő szakmai munkát végezni. Az ő nappal végzett munkájukkal hangoljuk össze és egészítjük ki, az első éjszakás interjúk felvételét, az ügyintézésben való segítségnyújtást, az esetkezelő munkát.

Fontosnak tartjuk, hogy a frissen hajléktalanná válók számára egy védőhálót tudjunk biztosítani. Igyekszünk számukra intenzívebb ellátást, szakmai segítséget nyújtani, hogy könnyebben, még az elején, ki tudjanak jutni a hajléktalanságból.

Közterületről fogadunk ügyfelek, ahol az iratpótlásokra, tüdőszűrő megszerzésére haladékat kapnak az ügyfelek. Azok is, akik maguktól jönnek és a szállítottak is. Külön, kisebb szobában kapnak elhelyezés az első néhány éjszakán.

Később állandó helyre jöhetnek vissza, de ez most leginkább a COVID miatt, biztonsági intézkedések miatt volt így. Ez igaz, a nem közterületről érkezőkre is. A nyári időszakban nem volt egyébként csak állandó elhelyezés, mert a járványhelyzet nem indokolta abban az időszakban.

Az alapszolgáltatások biztosítása a következőképpen alakultak a 2021. évben:

Krízis ételmelegítést a téli időszakban **13.389 alkalommal** biztosítottunk, **608** főnek. Ennek nagyobb részét a krízis időszakban nyújtottuk. Januártól, március végéig, saját intézményi forrásunkból oldottuk meg, november óta pedig a Hajléktalanokért Közalapítvány által működtetett RSZTOP program biztosított étkezést az ügyfeleinknek.

Az ételmelegítés lehetőségét a betérők **25.963** alkalommal kérték az évben, összesen **1.036 különböző** ügyfél vette igénybe a teljes év folyamán. Ami a tavalyihoz képest magasabb, ami annak köszönhető, hogy az intézmény újra bekapcsolódott az RSZTOP étkeztetésbe.

A krízis időszakban elmondható, hogy több alkalommal veszi igénybe ugyanaz az ügyfél a férőhelyeinket és szolgáltatásainkat, mivel a várólisták miatt a más típusú elhelyezésbe nehezebb ilyenkor bekerülni.

A mosási kapacitásunk éjszaka elég kicsi, ennek ellenére a mosógépeinkben **796** alkalommal tudtunk mosást és szárítást biztosítani. A fürdési lehetőséget szinte teljes létszámban kihasználták az ügyfelek, borotvát **329** darabot osztottunk ki az éjjeli menedékhelyen.

2.2. Esetkezelői beszámoló 2021.

A tavaszi harmadik hullám idejére a távolsági szabályok miatt, ez esetkezelést le kellett állítani, mert nem látszódtak a kimentelek. Közel három hónapig nem volt megfelelő esetkezelés, betegség és egyéb okok miatt.

A BMSZKI Könyves Éjjeli Menedékhelyen az esetkezelők feladatai: szociális és hajléktalan ellátó rendszeren belüli kliensek információkkal való ellátása, problémafeltárás, rendszeres „irányított” kapcsolattartás, lakhatási, munkaügyi, egészségügyi, mentális és addikt problémáik megoldásában való aktív segítségnyújtás és mentorálás.

A stabil esetkezelő heti négy napot dolgozik negyven órában, ami azt jelenti, hogy van két olyan nap, amikor este 21 óráig van jelen az intézményben. Ez azért lett így megszervezve, hogy ne csak a nappali melegedőben, hanem az éjjeli menedékhelyen is tudja végezni a munkáját. Erre azért van szükség, mert valós ügyintézés, nem lehet éjjel elindítani. Intézményi szinten heti egy csoportos team van, ahol megbeszéljük a problémás eseteket és megoldást keresünk az adott problémákra.

A járvány helyzet miatt, ezek vagy online, vagy havonta kétszer, személyes formában történtek. Ez nem jelenti azt, hogy esetmegbeszélőre csak ezen alkalmakor van lehetőség, napi szinten konzultál a különböző helyzetekkel kapcsolatban az intézmény vezetőivel és a kollégákkal. Az esetkezelés folyamán felmerülő napi dilemmákat, problémákat, így helyben, az intézmény vezetőivel és a kollégákkal meg tudja beszélni, illetve megoldási lehetőséget találni.

Folyamatosan próbálunk esetkezelőket találni, de ezek a munkák leginkább nappal valósulhatnak meg. Álláspontunk szerint éjjel normális, hatékony valós esetkezelést egy átmenő forgalmú éjjeli menedékhelyen nem lehet működtetni. Ráadásul egy normál működésű nappali melegedő is tartozik hozzá, ahol nem ugyanazok az ügyfelek jelennek meg feltétlenül.

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

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

Az esetkezelő munkája során nagyon fontosnak tartjuk, a klienseink nyílt munkaerő-piacon történő elhelyezését, ahol kiemelkedő szerepet kapott az esetkezelésen belüli mentorálás, álláskeresés, munkahelymegtartás és nyomon követés.

Ennek érdekében gyakran együttműködünk a nappali melegedőnkben található Álláskereső Irodával, és az eredmények ebben az esetben sem maradtak el. Esetkezelték közül 10 ügyfél dolgozik a nyílt munkaerő-piacon, erősítve ezzel társadalmi elfogadottságukat és integrációjukat.

A 108 esetkezelt ügyfélből **49 ügyfélnek** társult vagy alapproblémája volt a **rossz egészségügyi állapot**. Az ügyfeleink között gyakran fordul meg megváltozott munkaképességű személy, és voltak olyanok is, akiknél a találkozások folyamán sikerült kideríteni, hogy egészségkárosodással élnek együtt. Ilyen esetben a szakszerű orvosi ellátást intézményünk biztosította, komolyabb esetben pedig kórházi ellátásban részesültek. Több esetben indítottuk el klienseink komplex minősítését a Rehabilitációs Hatósági és Orvosszakértői Főosztályán, ennek eredményeképpen, az azelőtt diagnosztizálatlan, kórképpel nem rendelkező ügyfeleink hivatalosan is megváltozott munkaképességűek lettek.

Ennek birtokában MMK-s klienseink könnyebben elhelyezhetőek lettek a nyílt munkaerőpiacon, akkreditált munkáltatónál, akár védett körülmények közé is. Esetkezelőnk ebben az évben szorosán együttműködött átmeneti szállóinkkal és fapadjainkkal, melynek eredményeképp összesen 24 megváltozott munkaképességű ügyfelet helyezett el akkreditált munkáltatónál. Ezen klienseink közül 17-en aktívan, jelenleg is dolgoznak.

Az ArtWorkShop Egyesület és a Májbetegekért Alapítvány együttműködése által lehetőség nyílt egy HCV edukációs és szűrőkampány megszervezésére és lebonyolítására 2021. március 01. - 2021. július 31. közötti időszakban. Ennek keretén belül két hullámban több BMSZKI intézményben 400 hepatitis C szűrést végeztünk. (Két, szűrésre felkészített kollégánkkal.)

A 100-as projekt lényege, hogy esetkezelőnk és még egy kolléga, hozzáférést kapott a *HepReg* orvosi felülethez, amin keresztül közvetlenül időpontot tudott foglalni a Dél-Pesti Centrumkórház Hepatológiájára, azon keresztül rögzítette a pozitív klienseinket, és szemmel tudták követni magát a terápia folyamatát. Nagyon fontos elemként jelent meg maga a **mentorálás**, ami jelen esetben úgy valósult meg, hogy az esetkezelő orvosi ellátásba kísérte ügyfeleinket, végig jelen volt a terápia folyamatában, folyamatosan motiválta őket a gyógyszeres kezelés befejezésére, és kapcsolatot tartott a vezető főorvossal és a stábjával. Számokban ez a következőképpen alakult: **400** HCV szűrt kliens, **32** HCV pozitív, ebből 14 kliens vállalta a nagyjából 3 hónapos gyógyszeres terápiát, **12**-en végig csinálták.

Ez azt jelentette megtörtént az utolsó vérvételük, és jelenleg gyógyultnak számítanak, **2** ügyfelünknek a terápiája folyamatban van.

Továbbra is azon a véleményen vagyunk, hogy a hajléktalan ellátás jövője az esetkezelésben, mentorálásban, illetve a "képesé tevésben" keresendő. Akkor is, ha ennek a hagyományos terepe, nem az éjjeli menedékhelyeknek kellene lenniük. Fontos, hogy utca, fapad, átmeneti szálló viszonylatában ne a körforgás és a bent tartás legyen az útmutató és az „eredmény”, hanem meg kell találni azokat a kiléptetési pontokat, amelynek következtében a kliens megszűnik része lenni a rendszernek. Ezek a pontok leginkább az átmeneti szállók intézményeiben keresendők, ugyanis klienseink ott állandó lakhatási lehetőséggel bírnak, így a segítő szakember kapcsolatban állhat velük a nap 24 órájában. Sajnos a dolgozói létszámokból nehéz kivonni még esetkezelés felé a kollégákat, mert az alapműködést veszélyezteti, mivel a dolgozói létszámok az alapműködésre vannak kiszámolva.

3. BMSZKI Könyves beszámoló a COVID-19 vírus elleni védekezésről

A járványügyi védekezés alatt voltak könnyebb időszakok, ami annak volt köszönhető, hogy a Fővárosi Önkormányzat ellátott bennünket megfelelő védőeszközökkel. Ugyanakkor az ügyfelek mozgását nem tudtuk korlátozni. A nehezebb időszak a tavaszi harmadik hullám és negyedik hullám összeérése az ötödikkel. A létszámaink be voltak ragadva, az elhelyezések kicsit nehezebben mentek, az ügyfelek egyre nehezebben tartották be a védekezés szabályait. A legtöbb ügyfelünk ebben az időszakban került kórházba, mindkét intézmény típusban.

Nappali Melegedő

A korábban meghozott intézkedéseket tartottuk nyárig. Amennyiben átmeneti szálláshelyről, visszairányítottuk oda, ahol aludt. Az utcás ügyfeleknél próbáltuk kommunikálni, hogy minél kevesebb időt töltsenek az intézményben. A beengedés során a kézfertőtlenítést kötelezővé tettük, ötös csoportokban lehetett a melegedőtérbe bejutni, lázmérés után. A napi két fertőtlenítő takarítást tartottuk. A covid pozitív ügyfeleket a hátsó részben elkülönítettük. A súlyosabb eseteknél a kórházba szállításig. Az enyhébbeknél a karantén idejére. Nehézkes volt az ügyfelek élelemmel ellátása, de adományokból és saját forrásból megoldottuk.

Az elkülönített ügyfelek nagyobb részénél olyan addiktológiai problémák voltak, amelyekhez orvosi segítséget kértünk. A BMSZKI Kőbányai Házi Orvosi Szolgálat orvosaival konzultálva az elvonási tünetek enyhítésére gyógyszeres kezelést kértünk és ők segítettek is ebben. Az ügyfelek is együttműködőek voltak. Az esetek nagyobb részénél be is vált. Volt három ügyfél, aki teljesen kitisztult a karantén végére és a kollégák segítségével rehabilitációba került. A rehabilitációs intézménybe való bekerülésben, jelentkezési lapok kitöltésében, munkatársaink segítettek az ügyfeleket. Intézménybe költözésüket részben a BMSZKI autóival oldottuk meg, mivel azonban nem volt elég sofőr a cégénél, így az ellátási egységvezető és az elgondozást végző külső és belső kolléga vitte a rehabilitációs intézménybe az ügyfeleket.

- Maradtak a beengedési, kockázatszűrési protokollok. A szűrések viszonylag rendszeresek voltak

Probléma az lett az év negyedik negyedévére, hogy ismét folyamatosan ránk irányítottak egyéb szervezetek ügyfeleket.

Semmiféle információnk nem volt az általuk bevezetett szabály változásokról. Közben a fenntartó és a más szervezetek részéről is állandóan a mi működésünkről kértek információt.

A COVID19 Delta Variáns október végétől gyűrűzött be az intézményben, ami leginkább a Melegedőt érintette. Az orvosi Szolgálattal megbeszélve a Melegedőbe érkező, tüneteket mutató ügyfeleket folyamatosan vittük át tesztelésre a mögöttünk lévő rendelőbe. Nagyobb hányada tőlük került, sokszor nem kis harcok árán kórházi osztályra. Utólagos információink szerint, sajnos több ügyfelünk hunyt el ebben az időszakban COVID megbetegedés szövődménye miatt, mint a korábbi hullámok alatt.

Éjjeli Menedékhely

Tavasszal tudtuk tartani a felsővezetéssel egyeztetett, megbeszélte létszám limiteket, az emeletes ágyak, felső ágyainak megszüntetésével és a nagy létszámú szobák létszámainak ritkításával. Sokan próbáltak jönni „karantén” alá helyezett intézményekből.

Esetleg pusztán azért, mert nem tetszett nekik máshol az ellátás. Akit tudtunk visszairányítottunk, de sokakat a megoldásig külön szobában vagy az elkülönítő részben helyeztünk el. A beengedési protokoll a nappali melegedőhöz hasonló volt. Továbbra is sok ügyfél a folyamatos kontroll és zárás miatt, eltűnt tőlünk. Leginkább haza utaztak vagy ismerősnél húzták meg magukat. Ez az információnk onnan származik, hogy a nyári enyhítésekre többen visszatértek. Ami szomorú volt, hogy családtagokat, fiatal felnőtteket a családjukból is hoztak magukkal olyan ügyfelek, akiket korábban is folyamatos igénybevevőként ismertünk.

Szerencsés volt, hogy új ügyfélként többükkel sikerült a kollégáknak felvázolni az ellátás realitását. Így kiderült, hogy teljesen más információik voltak a szolgáltatásokról, lehetőségekről. A legtöbb esetben kiderült, hogy otthon mind munka, mind lakhatás szempontból volt jobb lehetőségük, így hazamentek a „meghívó ügyfelet” hátrahagyva.

A nyáron a létszám csökkenés miatt, nem kellett az állandó helyeket fenntartani. Elvértve voltak betegek, de nem volt olyan nyomás, mint korábban.

Októbertől újra vissza kellett térjünk az eredeti, állandó férőhelyszámhoz. Több esetben karantén alá kellett vonni, legalább tesztelésig, komplett szobákat, mivel nem tudtuk folyamatosan a kis létszámokat tartani. A BMSZKI-n kívül, más szervezetekkel a védekezésre semmilyen konkrét egyeztetés nem volt. Ami volt is azt tapasztaltuk, hogy nem tartották be a szervezetek. Az elkülönítőt december elejéig tudtuk fenntartani, de egy másik program miatt, bezártuk.

Amit nem volt szerencsés, mert létszámaink növekedésével a légtér és egyéb távolsági szabályokat nem tudtuk betartatni. A november, decemberi hónapban legalább 20 olyan ügyfél volt, akinek súlyos tünetei voltak és tőlünk vitték kórházba. A szobák elkülönítését a tesztekig, december elejéig, tudtuk tartani a magas létszámok miatt. Ráadásul minden erőfeszítésünk ellenére a folyamatos mozgás miatt, az egyik legrosszabbul átoltott klienskör éjszakázott nálunk.

Problémák, amik maradtak:

Az éjjeli menedékhelyen november végére tarthatatlan volt a légköbméteri előírások betartása, mert folyamatosan érkeztek az új ügyfelek.

Nem tudtuk szellősen hagyni a szobákat, így csúsztuk bele az ötödik hullámba. Jelen pillanatig tartjuk a fix ágyakat, de az újonnan érkezőket, vagy azokat, akik visszatérnek napok, hetek múlva, az állandó férőhelyük közzé kell felírják a kollégáknak. Ez járványügyi helyzet lévén, elég aggályos, de nincs más választásunk. Sajnos nem tudunk és nem tudunk olyan ütemben elhelyezni ügyfeleket, hogy kevesebben legyenek. Még pedig azért, mert hetente nagyjából 5-10 új felvételes ügyfél érkezik az intézménybe. Ráadásul az intézmény minősége, minden ellenére, az egyik legjobb Budapesten.

Nem szívesen mennék más, rosszabb állapotú helyre át. Ennek ellenére jelenleg is a feljebb vázolt protokollt próbáljuk betartani.

A negyedik hullámban megismétlődött a második hullámban történt „forgatókönyv”. Ezt idézőjellel ide másolom a 2020-as beszámolómból: „a kollégák közül 5 fő fertőződött (november és december hónap) meg COVID-19 vírussal, akik a munkából is kiestek. Ráadásul az ügyfelek elég nehezen tartják be a szabályokat, és bizonyos helyzetekben ezek erős konfliktus források. A korábban az intézményünk biztonságát segítő, házirendsértés esetén kiszálló, ám a COVID miatt távolmaradó Multi Alarm Zrt. feladatai a kollégákra hárultak, ami meglehetősen nagy terhet rótt a kollégákra, így nem csak a megfertőződés lehetősége okozott szorongást.”

Ennek sajnos lettek olyan következményei, ami kollégák áthelyezés kérelméhez és kilépéséhez vezetett. A pandémia alatt a Multi Alarm pánikkar jelzése esetén nem szállt ki, hanem közvetlenül a rendőrségnek jelzett, aminek eredménye már nem egy szolgáltatás

felfüggesztés, kitiltás az intézményből, hanem büntetőjogi kategória. 2021-ben számtalan alkalommal voltunk kénytelenek vallomást tenni, kamerafelvételt biztosítani.

Mindkét intézményben megtartott védekezési elemek jelenleg is:

- lázmérés, rizikó szűrés, kézfertőtlenítés
- maszk biztosítása
- napközbeni fertőtlenítés, szellőztetés
- éjszakai állandó férőhelyek, ugyan abban a szobában alszik, aki rendszeresen jön
- elkülönítő, de ez csak december 1-ig működött.

Összefoglalva: a 2021-es évben az eszközök megléte miatt éreztük könnyebbnek a védekezést, meg abban, hogy bizonyos témakörökben a felsővezetéssel tudtunk rugalmasan kommunikálni, egyéb szempontból nem.

Szakmai terveink voltak 2020:

- A folyamatosan változó team tagjait a következő krízis időszakra felkészíteni minél több szakmai szempont figyelembevételével. *Sajnos nem sikerül a működést stabilizálni. Az eljárásrend változások, a más intézményekben való stressz mentesebb munka elszívja a munkaerőt.*
- Team építés: *a COVID és a fluktuáció miatt, nem sikerült.*
- A nappali melegedő plusz szolgáltatásainak további működtetése hasonló színvonalon és hatékonysággal, ügyféligény szerinti feladatszervezés. Továbbra is álláspontunk szerint jól működik.
- Addiktológiai problémákkal kapcsolatos segítségnyújtás, az ilyen profilú intézményekkel való kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás, szakemberek megkeresése együttműködés céljából. *Működik.*
- A szakirányú képzésen résztvevő kollégák támogatása: *öt fő elvégezte a szociális gondozó és ápoló képzést, akinek nem volt szakmai végzettsége.*
- Ügyfélközpontú működés a szakma irányelvei alapján: *ezt végre hajtottuk, pl. több olyan ügyfélt sikerült jövedelemhez juttatni, ami máshol nem sikerült*

- Egyéni esetkezelés több munkatárs bevonásával, több kolléga venne fel első éjszakás interjút: *nem sikerült stabilizálni*
- A mentorálás szakmai irányelveinek kidolgozása: kidolgoztuk jelenleg is 4 fő mentorál

	Szakmai céljaink elérését segítik	Szakmai céljaink elérését hátráltatják
Belső	<p>Az esetkezelő nem vesz részt az ügyeleti munkában</p> <p>A kollégák szakmai érdeklődése</p> <p>A szakmai/esetkezelői munkát végzők évek óta végzik, magas szakmai színvonalon az ügyfelekkel a munkát</p>	<p>Plusz feladatokra a létszámok nem az intézmény plusz feladatait takarják</p> <p>Képzések szakmai tartalma nem segíti a szakmai munkát</p>
Külső	<p>Hivatalokkal, társintézményekkel, munkáltatókkal, egészségügyi intézményekkel a kapcsolataink évek óta, tartósan működnek</p>	<p>A konfliktuskezelés és a működtetés elviszi energiáink jelentős részét.</p>

A 2022 évre vonatkozó munkaterv és szakmai elképzelések

- Az intézmény tervszerű és szakmai működtetéséhez, a szükséges külső és belső dolgozói stabilitás megteremtése.
- Esetlegesen:
 - a hátsórészre új profil kialakítása, a betegek, elesettebb ügyfelek számára.
 - addiktológiai problémákkal küzdő, de a felépülés útján elinduló ügyfelek szakmai segítése, lakhatás biztosítása a rehabilitációba kerülésig

A tervezést hátráltatja, hogy az új eljárásrend még kipróbálás, tesztelés alatt van és a fővárosi Hajléktalanügyi Koncepció részleteit egyelőre nem ismerjük. Ezek hiányában nehéz úgy építeni, hogy utána, lehetséges, teljesen más és „új lapokat” kell nyitni. Olyanokat, amik ezeket tervezéseket felülírhatják. Az új eljárás rend hosszú távú hatásait nem látjuk még, de számos olyan kockázati tényezőt érzek, ami miatt óvatosan terveznék bármit is, mivel maga az elhelyezés, irányítás olyan terheket fog róni a kollégákra, így nem kiszámítható meddig bírják. Továbbá az ügyfél számok, a stressz faktorok meddig kezelhetőek még. Véleményem szerint az elmúlt évek tapasztalatai alapján, akár a melegedő, akár az éjjeli menedékhely tekintetében, stabil teameket összeállítani szinte lehetetlen. Leginkább úgy, hogy sok szempontból – átmenő forgalom, máshova fel nem vehető ügyfelek, éjszakai esetkezelés(?) -, folyamatos stressz, agresszió, készenlét miatt, nem túl vonzó ez a terep kollégáknak és az új jelentkezőknek. Ráadásul a gyakorlati működésbe való javaslatok, elvárások nélkülözik a valós gyakorlati tapasztalatokat egy tömeg intézmény működésével kapcsolatban.

- új kollégák felvétele
- team stabilizálás/építés
- eljárásrend tapasztalatainak felhasználása, javaslattétel
- első interjúk információinak felhasználása az esetkezelői munkában
- esetkezelői létszám bővítése
- egyéni esetkezelői munka fókuszálása az intézményben megforduló ügyfelekre (demens, addikt, pszichiátriai beteg)
- intézménylátogatások
- munkáltatói kapcsolatok felkutatása