



A Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei Ügyfélszolgálati irodájának

(régi Szociális Információs Központ és a Felvételt Előkészítő Team munkatársainak)

Szakmai beszámolója a 2021. évről

A Szociális Információs Központ (SZIK) és a Felvételt Előkészítő Team (FET) fő feladata, hogy lakhatással és az átmeneti szálláson való elhelyezéssel kapcsolatosan információkkal és tanácsokkal lássa el a főváros területén élő hajléktalan embereket. Ezt a tevékenységünket folytattuk 2021-ben is, azonban az év során az SZMSZ átalakításának köszönhetően jelentős változással néztünk szembe. A Dózsa György úton működő iroda október 1-től másik telephelyen kezdte meg működését, immár egy teljesen más környezetben és épületben – összevonva a FogLak irodával (Foglalkoztatás és Lakhatási Iroda), új Ügyfélszolgálati irodaként.

Szolgáltatásaink köre ezért ősztől kibővült:

- a krízishelyzetbe került hajléktalan ügyfelek azonnali információhoz való juttatása, valamint a megfelelő ellátásba való irányítása
- tájékoztatás a hajléktalan ellátórendszer fővárosi és országos szolgáltatásairól
- információk áramoltatása
- a lakhatási krízisben lévő emberek elhelyezése, és/vagy lakhatási tanácsadás, információval történő ellátás
- a BMSZKI átmeneti szállásaira történő elhelyezések

- a BMSZKI intézményeiben dolgozók tájékoztatása, információnyújtás a kollégáknak.

1. A SZOLGÁLTATÁSI EGYSÉG RÖVID BEMUTATÁSA

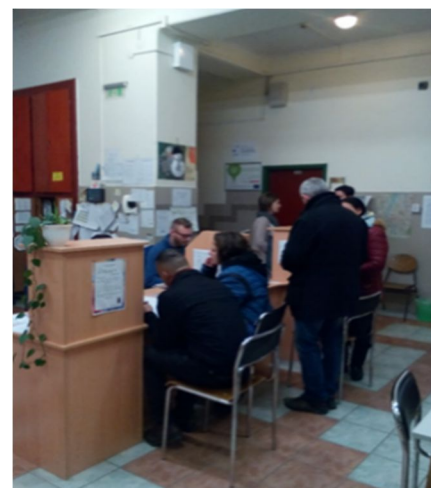
Az Ügyfélszolgálati irodában 2021. október 1-től egy telephelyre és szervezeti egységbe került a FOGLAK iroda, a Szociális Információs Központ és a Felvételt Előkészítő Team. Beszámolónkban, mivel a 2021-es év nagyobb részében még külön egységként működtünk, a régi neveket használjuk.

A **Szociális Információs Központ feladata** a FET munkájának előkészítése és segítése, továbbá, hogy jogosultságokról, szociális ellátásokról, lakhatási lehetőségekről és egyéb, hajléktalan emberek által igénybe vehető szolgáltatásokról tájékoztassa a főváros területén élő fedél nélküli vagy lakhatásukat veszített embereket és a velük dolgozó szociális munkásokat. A SZIK-ben dolgozó szociális munkatársak feladata az információnyújtás és személyre szabott segítségnyújtás annak érdekében, hogy a krízisben lévő ügyfelek képesek legyenek helyzetük kezelésére, megoldására. Célunk, hogy az ügyfelek felkészült, kedves, segítőkész, mosolygós munkatársakkal találkozzanak.

A BMSZKI átmeneti szállásaira való bekerülést a **Felvételt Előkészítő Team** munkacsoport tevékenysége biztosítja. A szakmai eljárásrend alapján a BMSZKI egyetlen szállásán sem lehet eltérni a jóváhagyott – a házirendekben, szakmai programokban, szakmai eljárásrendben szabályozott – bekerülési feltételektől. A Felvételt Előkészítő Team (FET) az elmúlt években a SZIK Iroda részévé vált, a FET változásai hatással voltak a SZIK Iroda működésére szakmailag és a szervezést tekintve egyaránt. 2017 óta a SZIK Iroda munkatársai végzik a FET munkacsoport tevékenységét is, szervezett munkarendben.

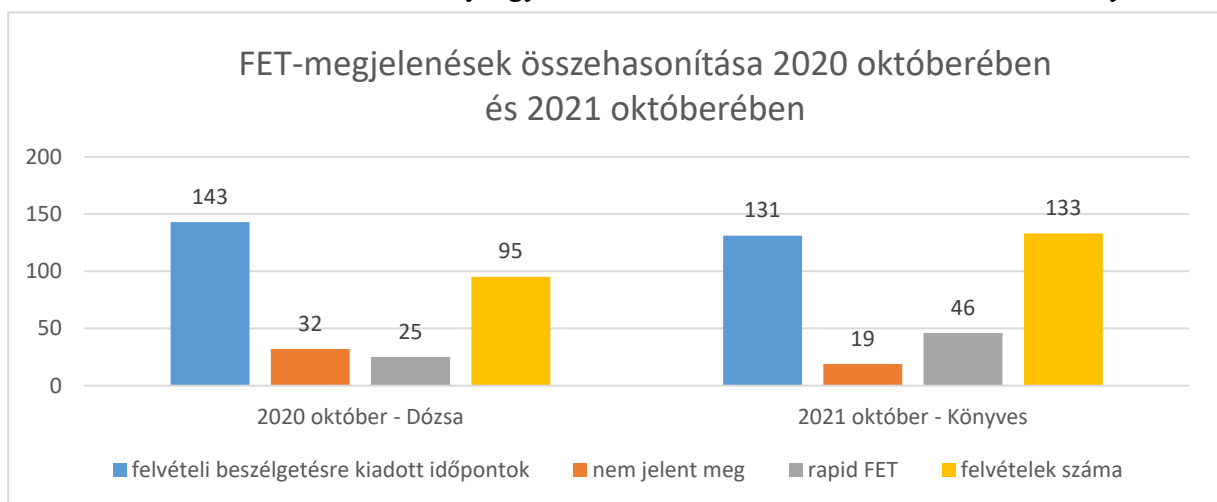
Költözés, átalakulás - Az „új” Ügyfélszolgálati iroda

A Szociális Információs Központ a XIII. kerületben működött, a BMSZKI Dózsa György úti központi épületének oldalsó bejáratánál lévő fogadótérben, egészen szeptember végéig. A régi fogadótérben két ügyfélszolgálati pultnál tudtuk egy szűk, várakozásra is szolgáló helyiségben fogadni a segítségkérőket. Itt ablak nem volt, világosságot a fénytestek szolgáltattak. 2021 októberében a Könyves Kálmán körútról nyíló, Kőbányai út 22. szám alatti telephelyen folytattuk munkánkat az Ügyfélszolgálati iroda



keretein belül. Az átállást követően gyakorlati munkánk a tér adottságainak köszönhetően átalakult, oly módon, hogy lehetőségünk nyílt a SZIK és FET közötti közös feladatokat ügyfélközpontúbbá tenni. Jelenleg 4 ügyfélablaknál nyújtunk információs szolgáltatást, emellett működtetjük a központi felvételt előkészítő csapatot. 2022-től pedig a Lakhatási iroda feladatait is mi látjuk el egy ötödik ügyfélszolgálati pultnál. Az iroda körülményei lehetővé tették az ügyfélforgalomtól függően – ha kevesebben vannak, lefoglalható egy „ügyintéző” hosszabb időt igénybe vevő felvételi beszélgetésre – a felvételi beszélgetés „rapid” lebonyolítását előzetes időpontkérés nélkül. Ez azt jelenti, hogy soron kívül fogadtuk az ügyfeleket, felvettük az adatlapot, és a férőhelyek függvényében biztosítottuk az azonnali elhelyezést. Az azonnali felvételi beszélgetésben részesített célcsoportok a következők: a frissen hajléktalanná váltak, a 25 év alattiak; az utcán életvitelszerűen élők; válsághelyzetben lévők, bántalmazott nők; elhanyagolt, rossz egészségi állapotban lévő ügyfelek. Ezeknek az embereknek az éjjeli menedékhelyen való elhelyezés nem jelentett sem rövid, sem hosszú távon megoldást. Döntésünket az is befolyásolta, hogy egyéni elbírálás esetén mennyire szükséges az azonnali szociális segítségnyújtás, elhelyezés az állandóságot, biztonságot nyújtó átmeneti szállásaink egyikén. A helyben működő egészségügyi szolgáltatnak köszönhetően az ügyfelek már az átvétel napján vissza tudják hozni az orvosi papírt (a 9/1999 (XI. 24.) SzCsM rendelet 1. számú melléklete szerinti *ORVOSI IGAZOLÁS KÉRELEM BENYÚJTÁSÁHOZ (EGÉSZSÉGI ÁLLAPOTRA VONATKOZÓ IGAZOLÁS)* című nyomtatványt) időpontkérésre, így ez a folyamat is felgyorsult, rövidebb és ügyfélbarát ügyintézés eredményezve, amely az alábbi számokban is megmutatkozik.

Összehasonlítottuk a FET Dózsa György úti működésének 2020. októberi eredményeit az



átköltözést követően létrejött Ügyfélszolgálati iroda FET szolgáltatásainak 2021. októberi eredményeivel.

A diagram alapján látható, hogy 2020-ban 143 időpontot adtunk ki felvételi beszélgetésre, összesen 17 munkanapon, míg 2021-ben 131-et, 13 munkanapon – mivel ekkor voltunk tanulmányi úton, melyről később írunk. 2020 októberében a felvételi beszélgetésen meg nem jelentek száma magasabb, mint 2021 októberében, úgy gondoljuk elérhetőbb helyszínre kerültünk. Az új helyszínen 21 fővel több ügyféllel beszélgettünk a "rapid" FET-en, mint a korábbi telephelyünkön, az év azonos hónapjában. Jól látható, hogy a több ügyfélszolgálati pultnak is köszönhetően közel dupla annyi felvételi beszélgetést folytattunk le, mint egy évvel korábban. Így szerencsésen nőtt a felvételek száma, ugyanis míg 2020 októberében 95 főt tudtunk átmeneti szálláson elhelyezni, addig 2021 októberében 133 fő sikeres felvételéről adhatunk számot. Sikerességünk a telephelyeinken dolgozó munkatársaknak is köszönhető, akik pontos, precíz tájékoztatást adtak az ügyfeleknek a költözésről, átállásról.

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

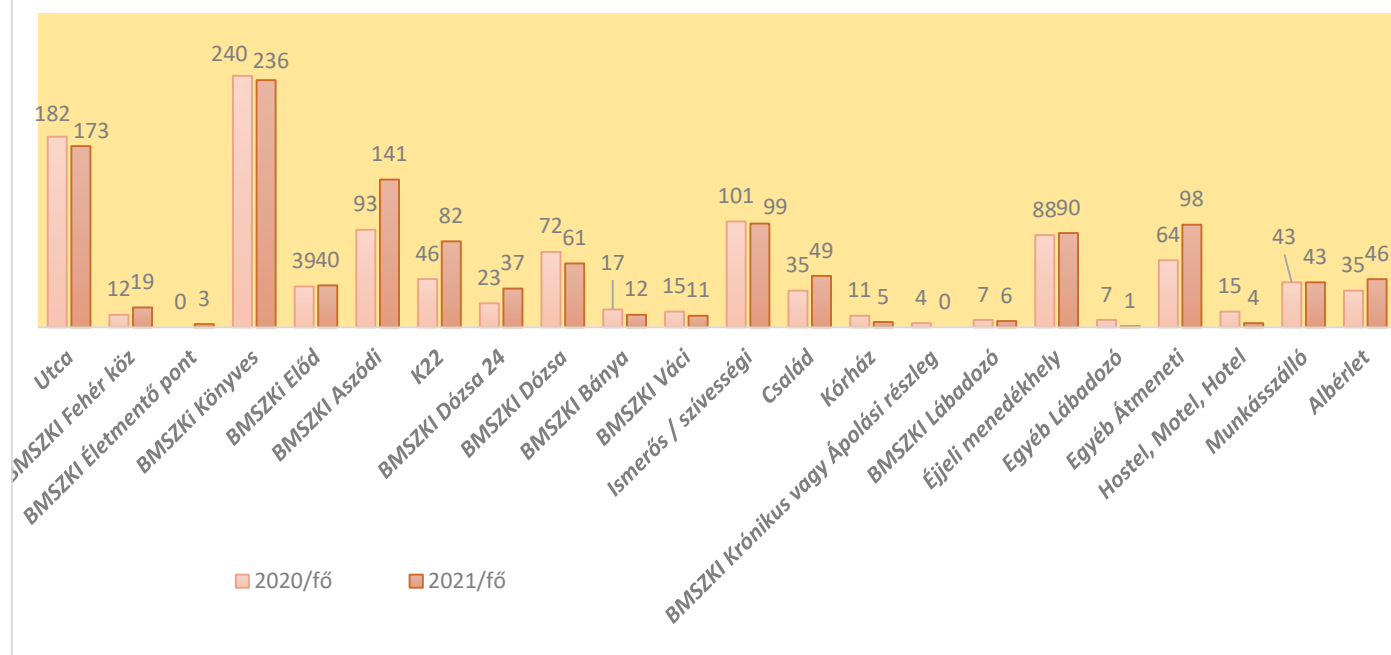
2. AZ ÜGYFÉLKÖR JELLEMZŐI

Az Ügyfélszolgálati iroda hajléktalan személyeket fogad. Szolgáltatásaink igénybevétele nincs feltételhez kötve. Figyelemmel kísérjük, hogy az átmeneti szállásra jelentkezők milyen élethelyzetből, honnan érkeznek hozzánk, milyen speciális jellemzőkkel rendelkeznek. Ezzel nyomon követhetjük az igénybe vevők körét, az ő egyéni szükségleteiket. Azt is láthatjuk az összehasonlító táblázatból, hogy az elmúlt két évben történt-e változás a specifikumok számában.

Felvételi beszélgetésre érkezett ügyfelek száma		
Honnan érkeztek az ügyfelek	2020-ban (fő)	2021-ben (fő)
utca/közterület	182	173
BMSZKI éjjeli menedékhely	557	642
BMSZKI egészségügyi részlegek	11	6
nem BMSZKI éjjeli menedékhely	88	90
kórház, nem BMSZKI lábadozó	18	6
nem BMSZKI átmeneti szálló	64	98
ismerős / szívességi	101	99
család	35	49
hostel, motel, hotel, munkásszálló	58	47
albérlet	35	46
munkahelyén (épületében) aludt	12	8
önkormányzati lakás	4	8

saját ingatlan	3	4
börtön	5	2
időotthon, átmeneti gondozóház	0	2
összes	1173	1280

Aktuális szálláshelyekről a FET-re érkezett ügyfelek összehasonlítása a 2020-as és 2021-es évekre vonatkozóan



3.A.) A SZAKMAI MUNKA 2021-BEN

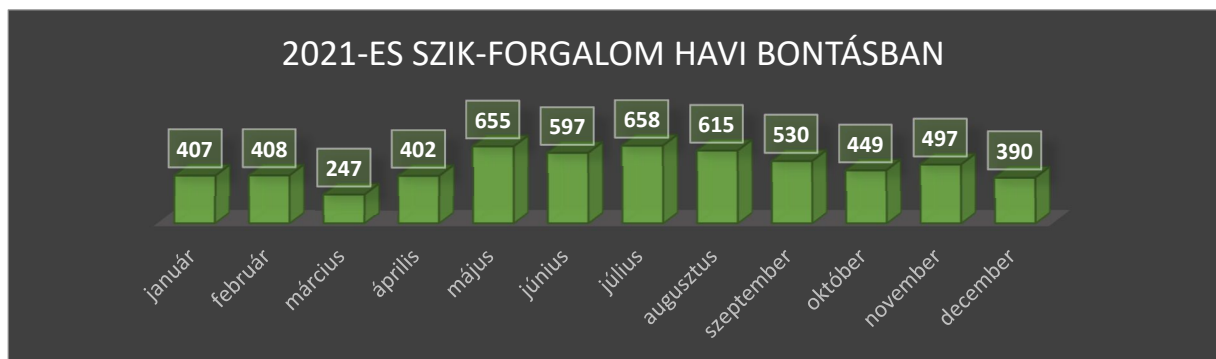
A Szociális Információs Központ (SZIK), a FET előszobája – azaz a FET-re csak úgy lehet bejutni, hogy előbb a SZIK-es munkatárssal egyeztet az ügyfél – 2021 októbere óta a Foglalkoztatási és Lakhatási Irodával együttesen Ügyfélszolgálati iroda. Minden ügyfél, aki átmeneti szállóra szeretne jelentkezni, a SZIK-en keresztül jut el a felvételi beszélgetésig. A hozzánk betérő ügyfeleket itt tájékoztatjuk a lehetőségekről és feltételekről, a jelentkezés módjáról. A Szociális Információs Központban történik az ügyfelek BMSZKI-s előéletének feltérképezése, az esetleges korábbi átmeneti szállós jogviszonyokból visszamaradt tartozásokról való tájékoztatás, itt adjuk ki az ügyfelek számára a felvételhez szükséges egészségügyi nyomtatványt, és itt adunk ki időpontokat a felvételi beszélgetésre. Majd itt történik a várólisták megerősítése is. Továbbá foglalkozunk a BMSZKI-hoz érkezett védettségi igazolványok kiadásával, az igazgatónak címzett kérelmek fogadásával, továbbításával. A SZIK irodán belül rendszeresen működik jogi tanácsadás és pszichiátriai konzultáció is, amelyre időpontot az irodában kérhetnek az ügyfelek. A következő táblázat mutatja az ügyintézés számát a különböző ügykörökben.

ÜGYINTÉZÉSEK SZÁMA A FŐBB ÜGYKÖRÖKBEN 2021	
ügyintézés típusa	ügyintézés száma
védettségi/oltási igazolvány	124
igazgatói kérelem (benyújtás, válasz)	93
éjjeli menedékhelyre irányítás/elhelyezés	234
FET-tel kapcsolatos ügyintézés (orvosi papír/ egyenleg/ szűrőkérdőív/személyes erősítés/felvétel, időpont felvételi beszélgetésre stb.)	3639
költségmentesség iratpótláshoz (személyi igazolvány/TAJ kártya/adókártya/lakcímkártya/egyéb dokumentumok)	80
FET-re irányítás	1674
más hajléktalanellátó intézménybe irányítás	46
egészségügyi ellátásba irányítás	9
pszichiáterhez irányítás	79
jogi tanácsadás	55
tájékoztatás éjjeli menedékhellyel / átmeneti szállóval kapcsolatban	3096
tájékoztatás szolgáltatásokkal kapcsolatban	3731
egyéb (Hajléktalan Igazolvány/HIG, segítő beszélgetés, tanácsadás stb.)	4635

A legnagyobb számban az átmeneti szállós felvételekhez kapcsolódó ügyéntezés miatt fordultak meg nálunk 2021-ben (orvosi papír, egyenleg, szűrőkérdőív, várólista megerősítése személyesen, felvétel átmeneti szállásra, tájékoztatás éjjeli menedékhellyel vagy átmeneti szállóval kapcsolatban). Szintén nagy számban érdeklődtek az ellátásokról. Összesen 4635 esetben fogadtunk irodánkban ügyfeleket, akik a már folyamatban lévő ügyeikben kerestek fel minket, vagy egyszerűen csak munkatársunkhoz érkeztek tanácsadásra, beszélgetésre.

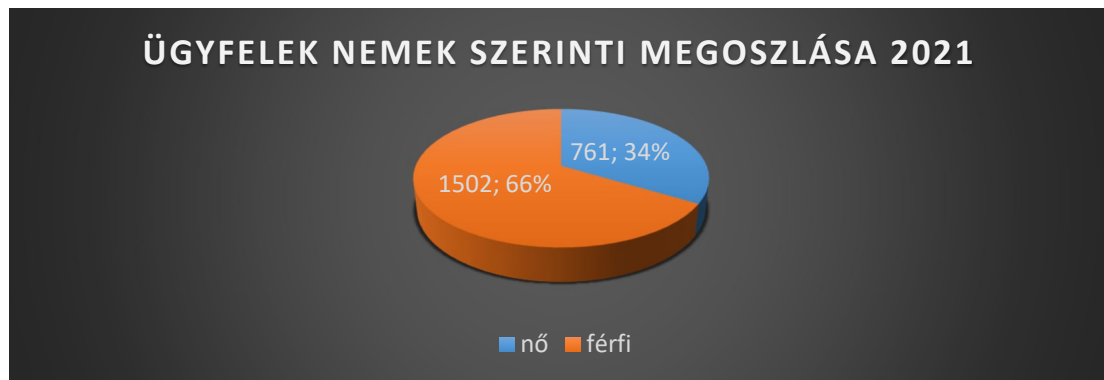
2021-ben a Szociális Információs Központnak 203 nyitvatartási napja volt. Ez alatt az idő alatt összesen **5855** ügyfélmegjelenés volt **2263** különböző ügyfél részéről, ebből **285 új ügyfél**. A napi átlagos forgalom 29 ügyfél, egy ügyfél átlagosan 2,5 alkalommal jelenik meg az Információs Központban, mielőtt felvételi beszélgetésen vesz részt.

Az alábbi diagram mutatja az ügyfélmegjelenések havi számát:



A márciusi alacsony forgalom a COVID-korlátozásoknak tudható be, március folyamán ugyanis a felvételi beszélgetések szüneteltek egy ideig, összesen 30 időpontot adtunk ki a 128 helyett (*128 előirányzott időpont számítása: beszélgetések hosszúsága alapján meghatározott mennyiségű napi időpont szorozva az ügyfélszolgálati napok számával*). A felvételek ebben az időszakban is folyamatosak voltak, hiszen a várólistákról tudtunk fölvenni az üres férőhelyekre, illetve a várólisták megerősítése is működött. Természetesen a kiemelt, speciális eseteket – utcán élők, 25 év alatti ügyfél, várandós, friss lakásvesztő, 65 év feletti ügyfél, büntetés-végrehajtási intézetből szabadult ügyfelek – ebben az időszakban is elláttuk.

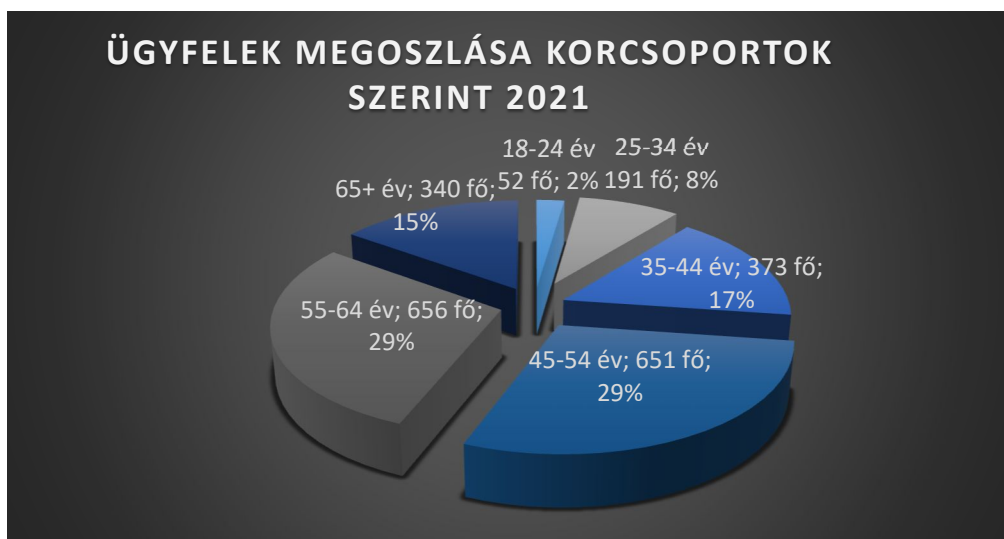
A következő ábra ügyfeleink nemek közti megoszlását mutatja, jól látszik, hogy a férfiak aránya körülbelül duplája a nőkének, ami egy több évre visszanyúló tendencia.



A következő táblázat és diagram ügyfeleink korcsoportokra és nemekre való lebontását mutatja.

korcsoportok	férfiak	nők	összesen
18-24 év	42	10	52
25-34 év	125	66	191
35-44 év	245	128	373
45-54 év	423	228	651
55-64 év	426	230	656
65+ év	241	99	340
összesen	1502	761	2263

Jól látszik, hogy mind a férfiak, mind a nők között legnagyobb arányban a 45 és 64 év közöttiek vannak. Sajnos az is elmondható, hogy igen nagy a 65 év felettiek aránya, akik alacsony nyugdíjuk és az egyre növekvő albérletárak, illetve a szociális otthonok telítettsége miatt kényszerülnek bele a hajléktalan létformába. A korcsoportonkénti arányok ugyanazok mindkét nemnél.

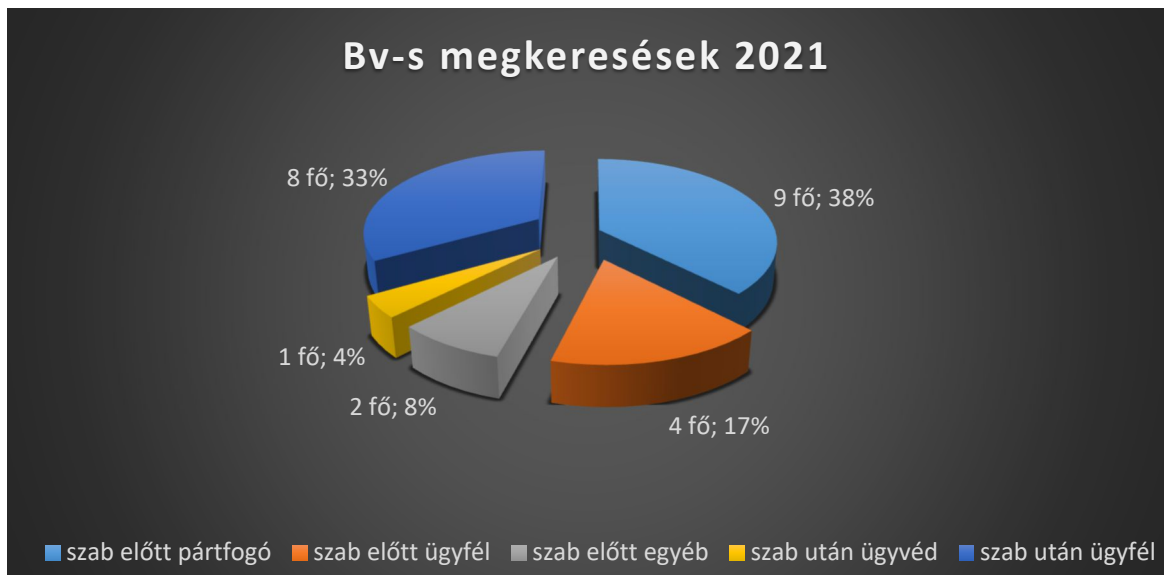


Büntetés-végrehajtásból szabaduló ügyfelek

A BMSZKI-hoz gyakran érkeznek megkeresések börtönből hamarosan szabaduló ügyfelektől, illetve pártfogó tisztjeiktől. Ezen ügyfelek részére befogadó nyilatkozatot tudunk kiállítani valamely éjjeli menedékhelyünkre, és vállaljuk, hogy amennyiben az ügyfél szabadulása után nyolc napon belül jelentkezik nálunk, soron kívül elindítjuk átmeneti szállós elhelyezését.

A 2021-es évben összesen 24 megkeresés érkezett a BMSZKI-hoz börtönből szabaduló ügyfelek elhelyezésével kapcsolatban. Ebből 15 még a szabadulás előtt történt és 8 esetben befogadónyilatkozatot állítottunk ki. Az elutasítás oka négy alkalommal az volt, hogy az ügyfél bűnügyi felügyeletet igényelt volna szabadulása után, amit a BMSZKI nem tud biztosítani. Egy alkalommal elektromos kerekesszékes ügyfélről volt szó, de éppen nem volt szabad akadálymentes férőhelyünk, egyszer önellátásra nem képes ügyfelet kellett máshova irányítanunk, illetve egy esetben későn érkezett a megkeresés, már nem volt idő az ügyintézésre a szabadulás előtt. 11 megkeresés már az ügyfél szabadulása után érkezett, ilyenkor nincs szükség befogadónyilatkozatra. Ezek az ügyfelek mind soron kívüli felvételi beszélgetésen vettek részt, és átmeneti szállós elhelyezésük elindult.

A mellékelt diagram mutatja, hogy a megkeresések hogyan oszlanak meg. Szabadulás előtt legtöbbször (9 esetben) a pártfogó keresett meg minket, míg szabadulás után (8 esetben) az ügyfél maga jelentkezett szabadulólevelével az ügyfélszolgálaton. Egyéb esetekben családtag keresett minket.



A Felvételt Előkészítő Team

A Felvételt Előkészítő Team (FET) fogadja azon ügyfelek kérelmeit, akik a BMSZKI átmeneti szállásait igénybe kívánják venni, és előkészíti az erre vonatkozó igazgatói döntéseket. A FET a BMSZKI önálló szervezeti egységének, az Ügyfélszolgálati irodának a keretein belül működik.

A BMSZKI átmeneti szállásaira való bekerülés a FET koordinálásával történik, a BMSZKI igazgatója által átruházott hatáskörben. A Vaspálya Átmeneti Szállás önálló felvételi teammel, döntési joggal rendelkezik (a FET a Vaspálya Átmeneti Szállásra irányíthat ügyfelet). 2021-ben is a szakmai változásokhoz igazodva végeztük munkánkat, és az aktuális szakmai eljárásrend szerint dolgoztunk, továbbra is gyorsan reagálva és szem előtt tartva, hogy az átmeneti szállós férőhelyek a lehető legrövidebb ideig legyenek üresek.

A FET teendői röviden:

- regisztrálja és meghallgatja az átmeneti elhelyezést kérő ügyfeleket, felméri az állapotukat, szükségleteiket, és lehetőségeik figyelembevételével gondoskodik megfelelő elhelyezésükről;
- nyilvántartást vezet a felvételre várakozókról és az elfoglalható üres átmeneti szállós férőhelyekről, melyet folyamatosan aktualizál;
- javaslatot készít az igazgató részére az intézményi jogviszony létesítésére vagy a kérelem elutasítására vonatkozóan;
- javaslatot készít az igazgató részére az átmeneti szállásokon ellátást igénybe vevők áthelyezési kérelmeinek teljesítésére, vagy azok elutasítására vonatkozóan;
- a szakmai igazgatóhelyettes tájékoztatása céljából folyamatosan figyeli az átmeneti szállásnyújtás iránti igények alakulását, az intézményhez elhelyezési kérelemmel fordulóknak szociológiai és demográfiai jellemzőiről évente kimutatást és elemzést készít;
- szükség esetén előgondozás keretében mobil (külső) FET-et működtet a BMSZKI telephelyein lakó hajléktalan ügyfelek részére.

A Felvételt Előkészítő Team (FET), a hét négy munkanapján fogadja azokat az ügyfeleket, akik átmeneti szállásra jelentkeznek.

FET ügyfélfogadási ideje: hétfő, kedd, szerda, csütörtök: 8:30 – 15:00

Cím: 1087 Budapest, Kőbányai út 22. (bejárat a Könyves Kálmán krt. 84. felől)

Az ügyfélfogadás ideje alatt történő felvételi beszélgetések alkalmával különböző intézkedések történnek, a jelentkező kérelme és a FET munkatársai döntése alapján:

1. Felvételre kerül az ügyfél
2. Várólistára kerül az ügyfél adott intézménybe
3. Elutasításra kerül az ügyfél
4. Speciális/egyéb ügyintézés történik az ügyféllel (pl.: átirányítás egyéb szakellátó intézménybe, intézményekkel való kapcsolatfelvétel, gondnokkal való egyeztetés, megállapodás stb.)

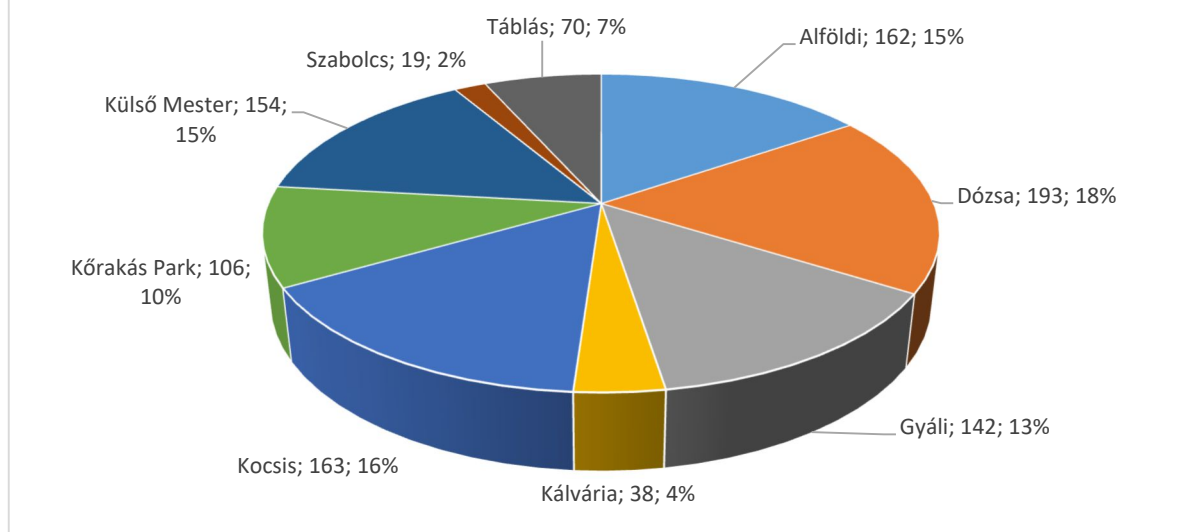
A BMSZKI megújított eljárásrendje alapján nem csak átmeneti szálláson, hanem éjjeli menedékhelyen is egyénre szabott szociális munkában részesülnek az ügyfelek. Az éjjeli menedékhelyeknek rögzített szempontrendszer alapján és időszakon belül kell továbbléptetniük, -irányítaniuk ügyfeleiket a FET-re, átmeneti szállásra való jelentkezéshez. Ennek célja és eredménye, hogy az éjjeli menedékhelyen élő ügyfeleket a célzott irányítással magasabb színvonalú szolgáltatáshoz juttassa, s így nem ragadnak bele az alapszintű ellátásba. Ez látható a 2. fejezetben bemutatott „Felvételi beszélgetésre érkezett ügyfelek száma” táblánkon is. Míg 2020-ban 464 fő érkezett felvételi kérelem benyújtása céljából a BMSZKI éjjeli menedékhelyeiről, addig 2021-ben 642 fő. Hiszen a járványhelyzetre is így lehetett a leghatékonyabban válaszolni, ezzel lehetett csökkenteni az éjjeli menedékhelyek telítettségét és ezáltal a fertőzések kockázatát.

2021-ben 1537 felvételt kérőnek nyújtottunk szolgáltatást, összesen 2875 megjelenéssel. 303 fő volt az új ügyfelek száma. 1047 felvétel és 986 várólistára vétel történt. 884 esetben telefonon erősítették meg helyüket a várólistán, tehát ez többszöri megerősítést jelent, amit háromhetente tesznek meg, míg személyesen 415 alkalommal történt megerősítés.

Egy év alatt 189 munkanapon volt felvételi beszélgetés, 1362 időpontotadtunk ki, 324 alkalommal nem jött el az ügyfél a kiadott időpontra, 86 esetben történt mobil FET.

A 2021-es évben tehát 1047 felvétel történt BMSZKI átmeneti szállásokra. Az alábbi diagramon intézményenként mutatjuk meg a felvételeket, majd összehasonlítjuk a kiköltözők és a felvettek számát. Ezek után havi bontásban foglaljuk táblázatba a felvételeket.

FELVÉTELEK 2021-BEN A BMSZKI ÁTMENETI SZÁLLÁSAINRA (FŐ)



Jól látható, hogy a legtöbb felvétel a Dózsa Átmeneti szállásra történt, míg a legkevesebb a Szabolcs Átmeneti szállásra. Az utóbbi esetben megdöbbentő volt tapasztalni, hogy mekkora igény lenne rá, és milyen lassan üresednek a szálló férőhelyei.

A BMSZKI átmeneti szállóiról 2021-ben kiköltözött és felvett ügyfelek száma intézményenként		
Átmeneti szállások	kiköltözött (fő)	felvett (fő)
Dózsa Átmeneti	219	193
Alföldi Átmeneti	160	162
Külső Mester Átmeneti	156	154
Vaspálya Átmeneti	50	nem FET
Kocsis Átmeneti	163	163
Kálvária Átmeneti	36	38
Kőrakás park Átmeneti	99	106
Szabolcs Átmeneti	60	19
Táblás Átmeneti	57	70
Gyáli Átmeneti	144	142
összes	1144	1047

Az új Ügyfélszolgálati irodában a felgyorsult felvételi folyamatnak köszönhetően közelebb jutottunk ahhoz a célunkhoz, hogy utolérjük az átmeneti szállásokból történő kiköltözések ütemét. A lemaradást azonban jó néhány esetben az is okozza, hogy a szobák renoválása sok időt vesz igénybe, különösen a Dózsa átmeneti szálláson, ahol egyágyas elhelyezés van – s egy szoba fertőtlenítése renoválást is jelent, míg egy négyágyas szobában az ágyat és a kiköltöző szekrényét kell fertőtleníteni.

Az alábbi táblázatban jól látható, hogy májustól kezdődően a nyári hónapokra jellemző módon emelkedik a kiköltözések száma. Az összehasonlításban pedig az látszik, hogy azon jogviszonyokat, melyeket 2020-ban szakmai igazgatóhelyettesi utasításra a pandémia miatt két éven túl is meghosszabbítottunk, 2021 júniusától – több hónapos előkészítő munka után – már nem hosszabbítottuk meg. Az ok a törvényi és belső eljárásrendi szabályok betartása volt.

A BMSZKI átmeneti szállóiról		
2021-ben és 2020-ban kiköltözött ügyfelek száma havi bontásban (fő)		
	2020	2021
január	83	54
február	58	76
március	87	97
április	88	73
május	92	78
június	86	101
július	93	129
augusztus	103	129
szeptember	76	126
október	68	100
november	48	93
december	51	88
összes	933	1144

A felvételi beszélgetések végén a várólistára kerülés elsődleges indoka az, hogy adott szállón kevesebb a férőhely, mint az igény. További indok lehet, hogy az ügyfélnek egyéb feltételekhez kötött az átmeneti szállásra való bekerülése. A várólistára való felkerülést követően az ügyfélnek 3 hetente bekerülési szándékát meg kell erősítenie, mely telefonon, illetve

személyesen is megtörténhet. Amennyiben ez a megerősítés maximum 30 naponta nem történik meg, az ügyfél lekerül a várólistáról. 2021-ben 986 várólistára vétel történt.

Várólistára kerültek száma 2021-ben szállónként (fő)	
Dózsa Átmeneti	184
Alföldi Átmeneti	113
Külső Mester Átmeneti	96
Kocsis Átmeneti	168
Kálvária Átmeneti	34
Kórákás park Átmeneti	121
Szabolcs Átmeneti	28
Táblás Átmeneti	75
Gyáli Átmeneti	167
összesen	986

Várólistára kerültek száma 2021-ben havonta (fő)	
január	114
február	110
március	69
április	99
május	102
június	109
július	101
augusztus	66
szeptember	59
október	44
november	57
december	56
összesen	986

Az irodánkban megforduló, felvételi kérelmet benyújtó ügyfeleink körében nagyobb a férfiak száma. Az egyes átmeneti szállásainkra jelentkezők jellemzőiben azonban a nemek aránya nem ilyen. A női ügyfelek körében jellemzően több a pszichiátriai beteg, ez látszik a Kálvária átmeneti szálló várólistájára kerültek százalékos értékében. (A Külső Mester átmeneti szállás férfiakat fogad.)

2021-ben a BMSZKI átmeneti szállóinak várólistáján várakozók nemi megoszlása		
	férfi (%)	nő (%)
Alföldi Átmeneti	83,2	16,8
Dózsa Átmeneti	62,5	37,5
Gyáli Átmeneti	71,3	28,7
Kálvária Átmeneti	47,1	52,9
Kocsis Átmeneti	61,3	38,7
Kórákás park Átmeneti	52,9	47,1
Külső Mester Átmeneti	100,0	-
Szabolcs Átmeneti	82,1	17,9
Táblás Átmeneti	42,9	57,1
Összesen	70,4	29,6

A felvételi kérelem 13 esetben lett elutasítva. Az elutasítás alapvető indokai, hogy jövedelmi helyzetét tekintve más megoldási stratégia javasolt a lakhatás tekintetében, szociális helyzete alapján nem hajléktalan (saját tulajdonnal rendelkezik), vagy egészségi állapota alapján nem átmeneti szálláson indokolt az elhelyezése.

227 esetben történt egyéb ügyintézés, tehát a felvételi beszélgetés nem döntéssel, hanem megállapodással vagy kéréssel zárult, a további folytatás érdekében. Ilyen jellemző ügyek:

- a Vaspályára irányítottuk, mert absztinens szállóra, józanságát támogató programra volt szüksége a jelentkezőnek
- lakhatása megoldott (albérletben, ismerősnél), olcsóbb lakhatás miatt jelentkezett szállóra
- magas jövedelme miatt külön megállapodás történt, és speciális éjjeli menedékhelyre irányítottuk
- orvosi papír pótlása volt szükséges
- a felvételi interjú megszakadt
- lakhatási irodához irányítottuk, mert jövedelme magas volt
- gondnoki határozat szükséges és gondnokkal való egyeztetés
- a felajánlott átmeneti szállót nem fogadta el
- egyeztetést követően Kocsis, Aszódi munkásszállóra irányítva
- pszichiáterrel való konzultáció javasolt
- önkormányzati bérlakásban lakik
- idősothoni kérelem beadása szükséges a további ügyintézéshez

Egyéb ügyintézés (fő)	
25 év alatti ügyfél	23
egyéb ügyintézés	227
intézményi felvétel ¹	76
leiratkozott a várólistáról	8
mobil FET	86
team-döntés kérése	95
elutasítás	13
összes	543

¹ A felvételi adatlapot beköltözés után, a szállón írja alá az ügyfél.

2021-ben az átmeneti szállásra jelentkező 25 év alatti ügyfeleink száma 23 fő volt. Minden 25 év alatti jelentkező esetében a FET egy rövid esetleírást készít, és a teamen való átbeszélés után születik döntés, hogy melyik átmeneti szállás javasolt. Az átmeneti szállóra felvett 25 év alatti ügyfelekről a FET tájékoztatja (rövid összefoglaló alapján) a szálló szakmai vezetőjét. Az egyik legnagyobb kihívás volt ebben az évben a gyenge egészségügyi állapotban lévő ügyfelek elhelyezése. Egyre jelentősebb számban jelentkeznek szállóra olyan ügyfelek, akiknek az önellátása megkérdőjelezhető, vagy egyértelműen látható, hogy egy olyan intézményre lenne szükségük, ahol legalább minimális ápolás, gondozás folyik. Ezzel kapcsolatban jó irány lenne, ha a BMSZKI egészségügyi részlegeivel szorosabb lenne az együttműködés, hogy a gyengébb egészségügyi állapotban lévő ügyfeleket hozzájuk tudjuk delegálni.

A mobil (külső) FET

A szolgáltatás célja az, hogy a lakóhelyükön lehessen felvételi beszélgetésben részesíteni azokat a személyeket, akik egészségügyi okokból nem tudnak, vagy mozgáskorlátozottságuk és koruk alapján nem elvárható tőlük, hogy be tudjanak jönni irodánkba. A 2021-es évben 86 esetben történt megkeresés BMSZKI-telephelyről.

A vírushelyzet miatt a kórházi előgondozások² szüneteltek, noha a kórházi szociális munkások továbbra is kértek telefonos segítséget elhelyezés kapcsán. Nagyon hiányolták ezt a fajta szolgáltatást, hiszen előgondozási feladatokat csak a BMSZKI lát el a hajléktalanellátás területén.

A mobil FET során a FET munkatársa egyeztet a szociális munkással, aki az előgondozást kérte, valamint szükség esetén az egészségügyi intézményben dolgozó orvossal is. Amennyiben az ügyfél elhelyezése akadályokba ütközik, a FET tovább egyeztet az átmeneti szállóval, ahová az ügyfél felvétele javasolt.

A tapasztalatokból elmondható, hogy a telephelyeinkről érkező mobil FET-igények indokoltak voltak. Legtöbb esetben a Szabolcs Átmeneti Szállásra és az Alföldi Átmeneti Szállásra kerülnek felvételre az ügyfelek, de mivel ezekre a szállókra korlátozott számban tudjuk felvenni őket, ezért más BMSZKI szállókat is igyekszünk nyitottá tenni a speciálisabb igényű ügyfelek tekintetében.

² A kórházi előgondozás azok esetében történt, akiknek aktuális egészségi állapota, mozgáskorlátozottsága (pl.: kerekesszékek használata, friss amputációja következtében) miatt nem tudnak személyesen megjelenni felvételi beszélgetésen.

A FET-en működő pszichiáter

A felvételi beszélgetésre érkező ügyfelekkel kitöltünk egy szűrőkérdőívet, mely a mentális zavar felismerésére szolgál. A szűrőkérdőív kiértékelése és az ügyféllel folytatott beszélgetés alapján lehetőség van az Ébredések Alapítvány pszichiáterével, Dr. Harangozó Judittal való további, egyéni konzultációra. Az alapítvány ambuláns ellátást és közösségi gondozást végez a hajléktalan ügyfeleink körében, szerződés alapján.

A hajléktalan ügyfelek többsége a szkizofrénia tünetcsoportjait (hallucinációk, téveszmék, gondolkodási zavarok) mutató beteg, valamint affektív beteg, szorongásos zavarral él. Tapasztalható, hogy az ügyfeleknek van „második”, azaz addiktológiai diagnózisa is.

A járványhelyzet miatt 2021 januárjától online történt a konzultáció, 2021. 04. 29-től viszont újra személyesen tartott konzultációt a FET-en Dr. Harangozó Judit.

A 2021. 01. 01-től 2021. 12. 31-ig eltelt időszakban 137 kiadott időpontból 92 alkalommal 44 fő vett részt a konzultáción. 35 fő 45 alkalommal nem jelent meg a megbeszélte időpontban. 40 fő esetében a FET irányította az ügyfelet, mert a beszélgetésen és a szűrőkérdőív alapján indokoltnak látta. 9 esetben irányítottak ügyfelet más szállóról is (Aszódi éjjeli, Dózsa éjjeli, FogLak iroda, Kocsis szálló, Elsőként Lakhatás, Könyves éjjeli és Vaspálya Átmeneti Szállóról). 43 esetben volt visszarendelés további konzultációra.

Az Ébredések Alapítvánnyal nagyon jó az együttműködés, számos ügyfél további gondozásba kerül, ezáltal az ügyfelek szükségleteinek megfelelő javulás érhető el. Azt gondoljuk, hogy ebben a kísérleti programban, amit 2019-ben kezdtünk el, eredményes volt az együttműködésünk az alapítvánnyal, jól tudjuk hasznosítani az egészségügyi és szociális szolgáltatások együttesét.

Tapasztaljuk, hogy a mentális- és szenvedélybetegek száma évről évre növekszik. Azonban a rendelkezésre álló szám adatok nem a reális képet mutatják, mivel sokaknak nincs betegségtudata. Ezért nagyon kevesen vállalják a pszichiáterrel való együttműködést. Azok esetében, akik vállalják, tapasztalható az eredmény.

TÁVOZÁSOK az átmeneti szállásokról

A TÁVOZOTTAK LISTÁJÁBAN rögzítjük azon ügyfelek adatait, akiknek megszűnt, illetve felmondták az intézményi jogviszonyát a BMSZKI-ban. A TÁVOZOTTAK LISTÁJÁT az intézmények – az átmeneti szállások és az átmeneti szálláshoz kapcsolódó külső férőhelyek – töltik ki elektronikusan, majd havi rendszerességgel megküldik a FET-nek.

Az átmeneti szállásokról kiköltözők száma sokféleképpen meghatározza a FET munkáját. Nem egyszerűen csak azt jelenti, hogy lesz újabb üres férőhely, amelyre beköltöztethetünk

ügyfelet, hanem azt is, hogy a visszatérő, újra jelentkező ügyfelekkel milyen és mennyi munkát kell végeznünk (tartozások rendezése, igazgatói kérelmek benyújtása, igazgatói fogadóóra időpontok kiadása).

A csoportunknak megküldött adatok, havi jelentések alapján, 2021-ben 1144 fő távozott az átmeneti szállásokról. Az alábbi táblázatok alapján látható, hogy hányan költöztek ki a különböző hónapokban, hányan az egyes intézményekből, milyen nemi megoszlásban, és milyen indokkal.

Átmeneti szállásról kiköltözők 2021-ben havonta	fő
január	54
február	76
március	97
április	73
május	78
június	101
július	129
augusztus	129
szeptember	126
október	100
november	93
december	88
összes	1144

Átmeneti szállásról kiköltözők 2021-ben intézményenként	fő
Dózsa Átmeneti	219
Alföldi Átmeneti	160
Külső Mester Átmeneti	156
Vaspálya Átmeneti	50
Kocsis Átmeneti	163
Kálvária Átmeneti	36
Kórákás park Átmeneti	99
Szabolcs Átmeneti	60
Táblás Átmeneti	57
Gyáli Átmeneti	144
összes	1144

2021-ben kiköltözők nemi megoszlása	fő
férfi	830
nő	314
összes	1144

Sajnos továbbra is elég magas azon ügyfelek száma, akik „*élő jogviszony időtartama alatt önként távoznak*”, melynek leginkább az az oka, hogy a kiköltözés után minél hamarabb szeretnének visszajelentkezni szállóra. Ez jól mutatja, hogy leginkább a 2 éves intézményi jogviszony lejárta előtt történik a kiköltözés, és az intézményből való távozás nem jelent stabil lakhatást. Nagy számban van jogviszonymegszűnés „*további intézményi elhelyezése nem indokolt - lakhatása megoldódott*” okkal is, valamint mert „*előzetes bejelentés nélkül 8 napnál hosszabb ideig férőhelyét nem veszi igénybe*”. A „*térítési díj nem fizetése*” miatti intézményi jogviszony megszűnése is magas számban szerepel.

Az intézményi jogviszony megszűnésének/megszüntetésének háttérében a következő okok álltak 2021-ben:

A jogviszony megszűnések okai a BMSZKI átmeneti szállásokon 2021-ben	fő	%
a házirend többszöri, súlyos megsértése	7	0,6
a szállás feladatainak ellátását súlyosan akadályozta/veszélyeztette	48	4,2
a szálló alkalmazottait bántalmazta, megfélemlítette	28	2,4
áthelyezés (másik BMSZKI átmeneti szállóra)	30	2,6
átmeneti elhelyezést nyújtó határozott idejű intézményi ellátás letelte miatt	101	8,8
az átmeneti szálláson alkoholt, vagy más tudatmódosító szert fogyasztott	13	1,1
az együttműködési megállapodásban foglaltak nem teljesítése	7	0,6
az ügyfél – élő jogviszony időtartama alatt – önként távozott	232	20,3
az ügyfél tartós bentlakásos intézménybe költözött – jogosultsága megszűnt	36	3,1
elhunyt	45	3,9
előzetes bejelentés nélkül 8 napnál hosszabb ideig férőhelyét nem veszi igénybe	121	10,6
jogviszony hosszabbítás elutasítás következményeként történő, önként távozás	5	0,4
lakótársait bántalmazta, megfélemlítette	69	6,0
lopás lakótárstól/BMSZKI tulajdon/dolgozó	6	0,5
más lakhatási megoldás miatt	17	1,5
másik intézményben történő elhelyezése indokolt	55	4,8
nem kéri a jogviszony hosszabbítását és a jogviszony végén önként kiköltözik	43	3,8
önellátási képesség megváltozása miatt	1	0,1
szándékos károkozás	2	0,2
szűrést/orvosi vizsgálatot/kezelést elutasította	9	0,8
tartós bentlakásos intézménybe felvételt nyert, de elutasította	1	0,1
térítési díj nem fizetése	111	9,7
további intézményi elhelyezése nem indokolt – lakhatása megoldódott	157	13,7
összes	1144	100,0

A jogviszonymegszűnések okai a BMSZKI átmeneti szállásokon 2021-ben, intézményi bontásban											
	intézmény										összes
	Dózsa Átmeneti	Alföldi Átmeneti	Külső Mester Átmeneti	Vaspálya Átmeneti	Kocsis Átmeneti	Kálvária Átmeneti	Kőrakás park Átmeneti	Szabolcs Átmeneti	Táblás Átmeneti	Gyáli Átmeneti	
a házirend többszöri, súlyos megsértése	0	2	0	0	4	0	0	0	1	0	7
a szállás feladatainak ellátását súlyosan akadályozta/veszélyeztette	10	7	17	0	3	2	1	0	3	5	48
a szálló alkalmazottait bántalmazta, megfélemlítette	6	6	9	0	0	1	2	1	1	2	28
áthelyezés (másik BMSZKI átmeneti szállóra)	0	0	8	3	2	0	2	4	5	6	30
átmeneti elhelyezést nyújtó határozott idejű intézményi ellátás letelte miatt	23	0	18	1	16	2	14	0	11	16	101
az átmeneti szálláson alkoholt, vagy más tudatmódosító szert fogyasztott	2	1	1	9	0	0	0	0	0	0	13
az együttműködési megállapodásban foglaltak nem teljesítése	4	0	0	0	1	1	0	0	0	1	7
az ügyfél – élő jogviszony időtartama alatt - önként távozott	25	27	12	8	75	4	10	7	9	55	232
az ügyfél tartós bentlakásos intézménybe költözött - jogosultsága megszűnt	4	1	0	0	2	2	0	25	2	0	36
elhunyt	7	9	1	2	2	2	5	4	2	11	45
előzetes bejelentés nélkül 8 napnál hosszabb ideig férőhelyét nem veszi igénybe	16	24	9	7	29	2	5	5	11	13	121
jogviszony hosszabbítás elutasítás következményeként történő, önként távozás	0	2	0	0	0	1	0	0	2	0	5
lakótársait bántalmazta, megfélemlítette	8	14	11	1	11	2	2	2	8	10	69

lopás lakótárstól/BMSZKI tulajdon/dolgozó	0	2	0	0	1	0	1	0	1	1	6
más lakhatási megoldás miatt	9	0	0	4	2	0	0	0	0	2	17
másik intézményben történő elhelyezése indokolt	18	21	0	2	2	7	4	1	0	0	55
nem kéri a jogviszony hosszabbítását és a jogviszony végén önként kiköltözik	2	39	0	0	0	0	0	2	0	0	43
önellátási képesség megváltozása miatt	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
szándékos károkozás	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
szűrést/orvosi vizsgálatot/kezelést elutasította	5	2	1	0	1	0	0	0	0	0	9
tartós bentlakásos intézménybe felvételt nyert, de elutasította	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
térítési díj nem fizetése	3	0	67	0	10	0	21	1	0	9	111
további intézményi elhelyezése nem indokolt - lakhatása megoldódott	77	3	0	12	2	10	32	7	1	13	157
összes	219	160	156	50	163	36	99	60	57	144	1144

A következőkben a kiköltözők körében vizsgáltuk meg a tartozással távozók számát, és azt, hogy kiköltözéskor hová távozik átmeneti szállásainkról a lakó.

Az intézményi jogviszony leggyakrabban azért szűnik meg, mert az ügyfél ismeretlen helyre távozott és 8 nap leforgása alatt sem jelezte távozását és címét. Sajnos ezen ügyfeleink száma minden évben magas. Valamint továbbra is nagyon alacsony azok száma, akiknél a kiköltözés minőségi változást jelent: 62 fő költözött albérletbe, 48 fő munkásszállóra, 16 fő önkormányzati bérlakásba és 8 fő nyugdíjas házba.

A BMSZKI átmeneti szállásról távozók tartozásának vizsgálata a 2021-es évben		az ügyfél tartozással távozott-e				összes távozó
		túlfizetése van	igen	nem	nincs adat	
intézmény	Dózsa Átmeneti	0	117	93	9	219
	Alföldi Átmeneti	3	65	71	21	160
	Külső Mester Átmeneti	0	103	0	53	156
	Vaspálya Átmeneti	12	18	18	2	50
	Kocsis Átmeneti	22	96	45	0	163
	Kálvária Átmeneti	0	20	8	8	36
	Kőrakás park Átmeneti	0	67	32	0	99
	Szabolcs Átmeneti	0	24	36	0	60
	Táblás Átmeneti	1	34	22	0	57
	Gyáli Átmeneti	0	110	34	0	144
összes		38	654	359	93	1144

A jogviszony megszűnést követően hová távozott az ügyfél 2021-ben	fő	%
albérlet	62	5,4
átmeneti szálló	101	8,8
BMSZKI átmeneti szálló	55	4,8
BMSZKI éjjel menedékhely	88	7,7
BMSZKI Görög Ház bérlakás	5	0,4
BMSZKI kiléptető lakás	5	0,4
BMSZKI munkásszálló	44	3,8
BV	13	1,1
család	84	7,3
éjjeli menedékhely	76	6,6
elhunyt	44	3,8
ismeretlen	336	29,4
kórház/rehabilitációs int.	20	1,7
közterület	13	1,1
külföldre távozott	16	1,4
munkáltató biztosít szállást	8	0,7
munkásszálló	48	4,2
nyugdíjas ház	8	0,7
önkormányzati bérlakás	16	1,4
saját ingatlan	10	0,9
szívességi lakhatás	34	3,0
Szobabérlők Háza	12	1,0
szociális otthon	41	3,6
vidékre ment	5	0,4
összesen	1144	100,0

3. B.) A SZAKMAI CÉLJAINK ELÉRÉSÉT SEGÍTŐ ÉS HÁTRÁLTATÓ TÉNYEZŐK

	Segítik a szakmai céljaink elérését	Hátráltatják a szakmai céljaink elérését
<p>Belső</p> <p><i>A szervezeti egységnek lehetőségében áll változtatni rajtuk</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● nagyfokú önállósággal dolgozó munkatársak, ● a munkatársak pontos adminisztrációja, ● a munkatársak rugalmassága ● ügyfélközpontúság, ● jó munkahelyi kapcsolat, őszinteség, humor ● jó együttműködés a kollégák között, ● színvonalas team-munka ● hangulatos belső környezet, ● összehangolt munkafolyamatok 	<ul style="list-style-type: none"> ● a nagy felelősség és túlterheltség miatt kétévente fluktuáció történik, ● a betanulási időszak a részletes adminisztráció és felelősségteljes feladatok miatt hosszadalmas, ● a fentiek miatt nehéz alkalmas és vállalkozó szellemű munkatársat találni
<p>Külső</p> <p><i>A szervezeti egység számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● megfelelően kiépített infrastruktúra, ● könnyen megközelíthető az intézmény, ● a költözéssel tágasabb, ügyfél- és munkatársbarát környezetbe kerültünk, ● szolgáltatásainkat fejleszthetjük, bővíthetjük ● pályázati lehetőségek, ● támogató képzések ● motivációs lehetőségek megteremtése – rekreációs keret ● támogató együttműködések: Könyves-Kőbányai úti telephelyen, a központtal és FET külső résztvevőivel ● Igazgatói fogadóórán való részvétel ● szakmai anyagok, eljárás-rendek kidolgozásába való bevonás ● szupervízió lehetőségének biztosítása 	<ul style="list-style-type: none"> ● előkészítés és megfelelő kommunikáció nélküli összevonása két teamnek, ● a szakmai stratégia nem egyértelmű, ● az eljárásrend betartásának teljes BMSZKI szintű ellenőrzése, ● átmeneti szállások profiljainak tisztítása aktuális lenne egy ideje ● a BMSZKI egészségügyi dolgozói és a szociális munkások munkájának összehangolásában hiányosságok vannak, ● pontatlan, lassú és információhiányos kommunikáció, ● hajléktalan idősothton hiánya ● páros férőhelyek alacsony száma ● kilépési lehetőségek hiánya ● túlzott fenntartói kontroll

3. SZAKMAI TEAM, BELSŐ ÉS KÜLSŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK, KAPCSOLATOK

2021-ben a vezetővel együtt 6 főállású munkatárs és két állandó (40 órás) megbízásos szerződéssel rendelkező kolléga (*Naszvadi Réka és Cseri Erika*) alkotta a szakmai stábot. A munkatársak végzettsége felsőfokú, továbbképzésük folyamatos. Csapatunk szakmailag tapasztalt, felelősségteljesen, önállóan és csapatban megfelelően dolgozó tagokból áll, akik önfejlesztésre, szakmai fejlődésre motiváltak. A munkatársak túlterheltségét központi, fókuszban lévő, felelősségteljes szerepük adta, a feszültséget igyekszünk csapatmunkával, szervezethez oldani. Megteremtjük a közös pihenésre, étkezésre szolgáló időszakokat és területeket. A szakmai értekezletek minden héten lehetőséget adnak a szervezeti, működési, szakmai kérdések megvitatására, egymás támogatására és a ventilálásra.

2021-ben a telephelyváltásunk és összevonás hatásaként az őszi hónapokban két munkatársunk távozott, december 1-től egy kollégát hívtunk magunkhoz áthelyezéssel és egy új munkatársunk érkezett új belépőként a BMSZKI-hoz. Tapasztalatuk, friss meglátásaik hasznosak voltak számunkra. Új belépő kollégánknak gondolatai következnek:

Friss szemmel az Ügyfélszolgálati irodában

A felvételi beszélgetések egyik legfontosabb hozadéka, hogy átfogó képet kapunk a velünk szemben ülő ügyfélről. Az ügyfelek hamar átlátják, hogy partnerként vannak jelen, aminek köszönhetően bizalmukba fogadnak. Ebben a szűk körben a zárkózottabb emberek is feloldódnak és beavatnak azokba a fontos részletekbe, amik segítségével pontosabban meghatározhatjuk, melyik átmeneti szálló profilja számukra a legmegfelelőbb, esetleg milyen más segítség mozdítaná ki őket jelenlegi élethelyzetükből.

Minden elhelyezést csapatmunka előz meg. Rendszeresen kikérjük a kollégák véleményét, részletesen visszakeressük az adott személy előzményeit. Gyakran teamdöntés alapján választunk intézményt, hogy a segítséget kérő egyén igényei és a befogadó intézmény szolgáltatásai a lehető legjobban egészítsék ki egymást.

Pozitív hatással van munkámra, hogy nem ugyanazt a feladatot látom el nap mint nap, hanem más-más feladatkörben mozoghatok. Nem csak felkészítem az ügyfeleket a felvételi beszélgetésre, hanem részt is veszek ezeken, illetve fogadhatom és a megfelelő pulthoz irányíthatom az embereket, vezethetem az adminisztrációt.

Tanulmányi út 2021-ben

Az Erasmus+ Off the Streets program támogatásával 2021 októberében 4 napos tanulmányúton vettünk részt Lisszabonban, ahol az **AEIPS - Associação para o Estudo e Integração**

Psicosocial nevű portugál partnerszervezet munkájába nyertünk betekintést. Nagyon érdekelt bennünket, hogy Lisszabonban milyen lakhatási megoldásokat nyújtanak az utcán élő hajléktalan emberek részére. Egyházi alapokon működő civil szervezet Elsőként lakhatás szolgáltatást nyújt, és foglalkoztatási irodát működtet, elsősorban mentális problémákkal élő hajléktalan emberek számára. Az AEIPS a város összes hajléktalansággal foglalkozó szolgáltatóját ernyőszervezetként tömöríti magába. A működéshez szükséges megfelelő finanszírozást a város önkormányzata és a szociális minisztérium által előteremtett költségvetés biztosítja. 2009-ben az AEIPS csak néhány lakással indította be Housing first programját, jelenleg közel 200 lakást tudnak bérelni a rászorulóknak. Lakhatási programjukban utcán élő hajléktalan személyeket fogadnak, akik pszichiátriai betegséggel élnek. Az AEIPS piaci alapon bérel lakásokat a tulajdonosoktól, garanciát vállalva. A lakók jövedelmük 20 százalékával járulnak hozzá a lakhatási költségekhez, de az sem kizáró ok, ha valakinek nincs állandó bevétele. A programba bekerült ügyfelek kiválasztását és esetkezelését az AEIPS 11 fővel dolgozó csapata végzi, Teljes mértékben az egyén igényeihez és szükségleteihez alakított esetmunka zajlik.

Összességében felemelő érzés volt látni, hogy ahol megvan a politikai szándék és a társadalmi érzékenység és sokszínűség, ott milyen professzionális segítő munkát lehet végezni, és a segített kliensek is teljesen máshogy érzik magukat ettől.

Természetesen nagyon sok különbség van a magyar ellátórendszer és a portugál elsőként lakhatás, valamint foglalkoztatási programok nyújtotta lehetőségekben. A különbségek oka részben jogi, részben anyagi, és nagymértékben társadalmi, politikai és történelmi okokra vezethető vissza.

A tanulmányút értékes tudást adott, és új szemléletet, jó tapasztalatokat közvetített felénk. Ez a tudás talán a jelenlegi magyar helyzetben, ha korlátozottan is, de alkalmazható. Azért, hogy klienseink számára egy, az egyéni szükségletekhez jobban alkalmazható ellátást tudjunk biztosítani, mind foglalkoztatás, mind lakhatás terén.

A teljes beszámoló itt olvasható:

https://bmszki.hu/sites/default/files/fajlok/node%20603/Lisszabon_beszamolo_2021.pdf

Kapcsolataink

Irodánk és egyben csapatunk minden tagja, a felvételi feladatoknak köszönhetően folyamatos napi kapcsolatban van a BMSZKI minden intézményével. Naponta egyeztetjük a férőhelyeket, jelentjük a felvételeket, egyeztetünk az éjjeli menedékhelyek munkatársaival ügyfeleikről, speciális esetekben együtt ötletelünk az elhelyezés céljából kigondolt átmeneti

szállás vezetőjével, vagy vezetőivel. Utcai szolgálatok munkatársainak nyújtunk segítséget ügyfeleik minél gyorsabb és zökkenőmentesebb elhelyezése érdekében.

Belső szakmai anyagokat alkotunk és véleményezünk. Igazgató úr fogadóóráján rendszeresen jelen vagyunk.

A fővárosban működő ellátókkal is aktív, jó kapcsolatot ápolunk az elhelyezések adta együttműködések céljából.

Helyzetünk igen nehéz, egyszerre érnek el minket az éjjeli menedékhelyek és az átmeneti szállások elvárásai, igényei. Ilyenkor ütközőfelület, „megoldóemberek” vagyunk. Sokszor nem érti egyik vagy másik fél a döntéseink okát, mert a saját nézeteik, érdekeik a legfontosabbak. Ilyenkor az eljárásrendre támaszkodunk, melynek ismerete sajnos még nem teljes körű a BMSZKI minden dolgozója tekintetében.

4. A 2021. ÉV SZAKMAI MUNKÁJÁVAL ÖSSZEFÜGGŐ EGYÉB FELADATOK, ESEMÉNYEK

2021-ben részt vettünk az éjjeli menedékhelyek eljárásrendjének összeállításában, az Első éjszakás kérdőív kidolgozásában.

Kétszer kaptunk Igazgató úrtól intézmények közötti átköltöztetési feladatokat, melynek kidolgozásában és megvalósításában szerepet játszottunk. Először a Szabolcs átmeneti szállás lakóit mértük fel, hogy kiket tudunk átmeneti szállásra, esetleg speciális éjjeli menedékhelyre költöztetni, mivel egy ideig úgy tűnt, hogy a szállást bezárásra ítélték. Munkánk eredményes volt. A felszabadult férőhelyekre, miután a fenntartó sikeres közreműködésének köszönhetően az intézmény nem lett bezárva, a Kálvária Átmeneti Szállás profiltisztításának megfelelően átköltöztettük a krónikus betegeket a Szabolcs átmeneti szállás megüresedett férőhelyeire. (2021 augusztusától a Kálvária Átmeneti Szállásra csak pszichiátriai diagnózissal rendelkezőket vehetünk fel). Ugyanilyen átköltöztetési feladatokat végeztünk, mikor a Bánya utcai speciális éjjeli menedékhelyet COVID elkülönítővé alakították.

2021 júliusától az átköltözésünket szerveztük meg. A főváros jóvoltából adománybútorokat válogathattunk, archiváltuk dokumentumainkat, válogattunk, selejteztünk. Új szórólapokat, plakátokat gyártottunk, majd augusztus végétől dobozoltunk pakoltunk. Szervezésünknek, közös munkánknak köszönhetően átköltözésünk egy hete alatt csak két napra kellett bezárnunk, hiszen a felvételek nem állhattak le.

5. A 2022. ÉVRE VONATKOZÓ MUNKATERV ÉS SZAKMAI ELKÉPZELÉSEK

Továbbra is a legfontosabb célunk, hogy olyan szolgáltatásokat biztosítsunk, melyek valóban az ügyfelek szükségleteire épülnek.

Szeretnénk továbbra is a gyakornoki képzésen előadást tartani az új belépők részére, hogy minél átláthatóbbá és ismertté tegyük az Ügyfélszolgálati iroda munkáját, az átmeneti szállásainkra való bekerülés menetét, valamint megismertessük a BMSZKI átmeneti szállóit.

Szeretnénk jó gyakorlatokat megismerni és alkalmazni, különösen a lakhatási megoldások terén és a pályázatírás tekintetében.

2022-ben szeretnénk egy egységes, ügyfélbarát, lakhatási fókuszú Ügyfélszolgálati iroda működését kialakítani és elindítani. Lépéseket teszünk az „egyablakos” működtetés irányába, hosszított ügyfélfogadási nap bevezetését tervezzük.

Felvételi rendszerünket szeretnénk megerősíteni, a meglévő eljárásrend aktualizálására, továbbfejlesztésére javaslatokat fogunk tenni. A szolgáltatások szüneteltetésénél, „kitiltások” esetében, jogviszony-megszüntetéseknel józan, átgondolt és alátámasztott érvek alkalmazására is szeretnénk javaslatokat tenni.

A BMSZKI ügyfélkörének feltérképezését szeretnénk javasolni, és ez alapján összeállítani a BMSZKI átmeneti szállásainak a szükségletek, igények szerinti profiltisztítását.

A Menedék nyilvántartó program Szolgáltatási felületének alkalmazható változtatására is szeretnénk javaslatokat tenni.

A BMSZKI Ügyfélszolgálat lakhatási szolgáltatására, működtetésére vonatkozó tervek a 2022-es évben:

Rövidtávú célok:

- az ügyfelek erőforrásainak, szociális hálójának feltérképezése, az iroda szakmai kapcsolatainak erősítése, működésrendjének kidolgozása, felhasználva és beépítve a BMSZKI dolgozók szakmai tapasztalatait, használva minőségbiztosítási elemeket. Működési eljárásrend kidolgozása.

- Ügyfelek tekintetében az elsődleges lépés a lakhatásukkal kapcsolatban személyre szabott információnyújtás és tájékoztatás, figyelembe véve képességeiket, kapacitásukat, illetve azt, hogy hajléktalanságuk hogyan és miként manifesztálódott.

- Információs fal kialakítása, mely budapesti, illetve az agglomerációban lévő munkásszállók és albérletek listáját tartalmazza. Ennek érdekében telefon- és internethasználat biztosítása.

Hosszútávú célok:

- Támogatott lakhatáshoz juttatás
- Pályázatokon való részvétel
- BMSZKI Átmeneti Szállóinak szakmai team-jeivel való szoros együttműködés, menedékhelyek, speciális menedékhelyek, illetve nappali melegedők megszólítása és a velük való kapcsolat kiépítése
- „Lakhatási Csoportok/Műhelyek” beindítása, mely a BMSZKI-s elhelyezésben részesülők kiléptetésére irányul (életvezetési tanácsadás, pénzbeosztási terv)
- BMSZKI-n kívüli szakmai kapcsolatok kiépítése, szakmaközi konferenciákon való részvétel, prevenciós elemek bevezetése

Szeretnénk, ha irodánkban teljeskörű szociális ügyintézés tudnánk nyújtani az ügyfelek részére, mely magában foglalja a Lakhatási iroda megújítását, a szociális ellátások megigénylésében való segítségnyújtást, egy komplex **információs központ létesítésével.**

*Forrás: saját szerkesztés és nyilvántartás, Menedék program (SPSS: Pataki Zoltán)
Készítették: Kovál Dániel, Szaló Edit, Remenyik Szilvia, Tóth Mercédesz, Borsi Ibolya, Szepesi László*