



BMSZKI Könyves Nappali Melegedő és Éjjeli Menedékhely
2019. évi szakmai beszámoló

BMSZKI Könyves Nappali Melegedő (Ügyfélszolgálat, Álláskereső Iroda).....	2
BMSZKI Könyves Éjjeli Menedékhely.....	22

1. BMSZKI KÖNYVES NAPPALI MELEGEDŐ 2019.

A Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei (BMSZKI) Könyves Nappali Melegedője Budapesten a VIII. kerület, Könyves Kálmán körút és a Kőbányai út kereszteződésében található.

A BMSZKI Könyves Nappali Melegedő nyitvatartási ideje hétköznaponként, szabad és munkaszüneti napokon is 8:00 - 18:00 óra között. A jogszabályváltozások miatt, a meghosszabbított nyitva tartás folyamatos problémákat okoz a munkaszervezés és a dolgozói létszám stabilizálásban. A nyári időszakban a teljes időszakra szóló nyitva tartás nagyon nehezen megoldható és az igénybevételek száma is alacsony.

A BMSZKI Könyves Nappali Melegedő a több szolgáltatást nyújt az alapszolgáltatásokon kívül.

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

- pihenés (melegedés),
- közösségi élet,
- személyes tisztálkodás,
- személyes ruházat tisztítása,
- étel melegítése, tálalása, elfogyasztása.

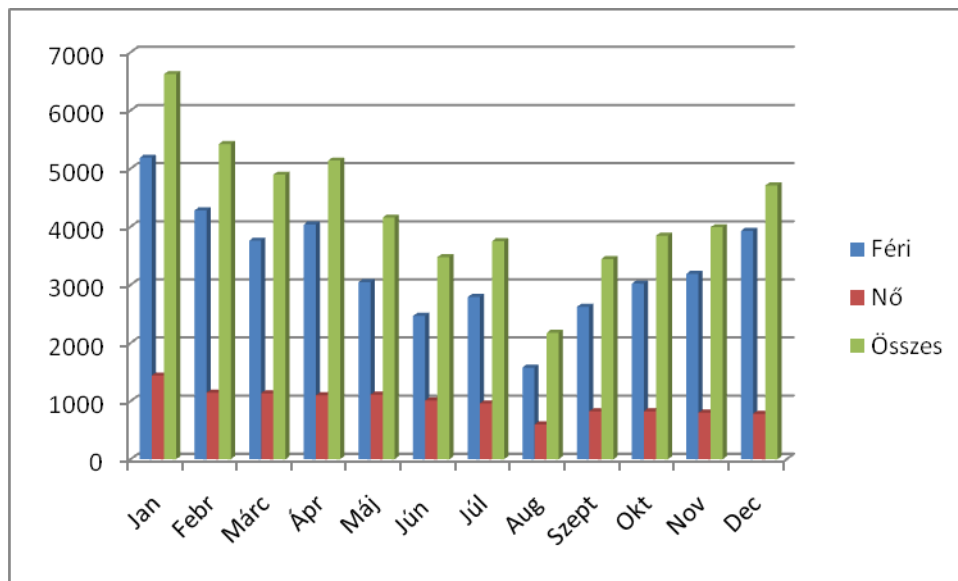
A jó elérhetőség és a plusz szolgáltatások miatt az intézmény jelentős forgalmat bonyolít. A nyári hónapokban, mint minden évben van visszaesés a forgalomban, de a szezonális munkák befejeződése és az idő rosszabbra fordulásával folyamatos emelkedés látszik.

A BMSZKI Könyves Nappali Melegedő részegységei plusz szolgáltatásként a következőket nyújtják:

- BMSZKI Könyves Ügyfélszolgálat
- BMSZKI Könyves Álláskereső Iroda

A két iroda a nappali melegedő hétköznapi nyitvatartási idejében biztosít a jogszabályokban meghatározottakon kívül plusz szolgáltatásokat. A fenti irodákba betérő ügyfelek nem csak a hajléktalan populációból kerülnek ki, hanem szívdességi lakáshasználókból, alacsony szociális státuszú emberekből, valamint a környező szociális bérlakásokból. Az irodák működési tapasztalataira későbbi részben visszatérünk.

Havi forgalmi adatok a férőhelyjelentés szerint:



Az összes megjelenések száma **28.486** alkalom volt **2019**-ben. Éves szinten **2.397** különböző személy vette igénybe szolgáltatásainkat, nemenkénti lebontásban: **1.890** férfi és **507** női ügyfelet takarnak a megjelenési alkalmak számai. Egyértelműen megfigyelhető, hogy a férfiak aránya négyszerese továbbra is a női ügyfeleknek.

Az éves grafikonon jól látszik, hogy a csökkenés a nyári hónapokban erőteljesebb, melynek oka a közmunkaprogramba való belépésekben, az építőipari, vendéglátó-ipari, alkalmi munka szezonban keresendő. Kiugróan magas számok a nyári időszakban is előfordulnak, főleg az időjárás változásakor. A havi összesítésben viszont ez nem igazán látszik.

Az év első hónapjaiban voltak a legmagasabbak a megjelenési alkalmak 2019-ben is, majd októbertől a tél közeledtével újra emelkedést mutatnak. A tavaszi csökkenés a munkalehetőségek újbóli megnövekedésével van összefüggésben, az augusztusi csökkenés pedig az éves karbantartás miatti egy hetes szolgáltatás-kiesésnek köszönhető. Ez egy tervezett javítási, karbantartási időszak, amikor rovarirtás történik és egyéb nagyobb karbantartást igénylő feladatok végződnek el, amit folyamatos üzem mellett, egy ilyen nagy intézményben nem lehet máshogyan megoldani.

Koreloszlás összehasonlítva a 2018-as évvel:

Koreloszlás/Melegedő	2018-ban	%	2019-ben	%
18-25 év	143	5,4%	96	4,0%
26-35 év	276	10,4%	277	11,6%
36-45 év	545	20,4%	487	20,3%
46-55 év	803	30,1%	700	29,2%
56-65 év	722	27,1%	662	27,6%
65 év felett	177	6,6%	175	7,3%
Összesen	2666	100%	2397	100%

Az egyéni megjelenések számában van csökkenés, ami köszönhető a munkaerő-piaci helyzetnek, mivel sok olyan ügyfélről tudunk, aki szállással együtt kapott munkát, és ezért nem veszi igénybe a melegedő szolgáltatásait. Koreloszlás tekintetében nincs számottevő különbség. Továbbra is a 36 és 65 év közöttiek adják a forgalom háromnegyedét.

Előfordulási napok száma 2018 és 2019:

Alkalm/Melegedő	2018-ban	%	2019-ben	%
1 nap	795	29,8%	727	30,3%
2-7 nap	897	33,6%	835	34,8%
8-14 nap	342	12,8%	281	11,7%
15-30 nap	329	12,3%	296	12,3%
31-60 nap	215	8,1%	170	7,1%
61-90 nap	53	2,0%	53	2,2%
91-120 nap	19	0,7%	21	0,9%
120 nap felett	16	0,6%	14	0,6%
Összesen	2666	100%	2397	100%

Az előfordulási adatokban sincs számottevő változás az előző évhez képest. A számok azt mutatják, hogy az igénybevevők valóban akkor veszik igénybe a szolgáltatásokat, ha krízishelyzetben vannak, vagy ügyintézésre érkeznek az intézménybe.

Fontosabb szolgáltatások

Személyi tisztálkodás, ruházat tisztítása

A két alapszolgáltatást folyamatosan biztosítjuk betérő ügyfeink számára. Legnagyobb számban a fürdést veszik igénybe. Ehhez tusfürdőt, törölközőt és borotvát tud intézményünk biztosítani. Utóbbit havonta egy alkalommal, így a borotvából 974 db fogyott el a tavalyi évben. A 2019-es évben **690** különböző ember fürdött az intézményben, **4.373** alkalommal rögzítettük nyilvántartásunkban ezt a szolgáltatást.

Az igénybevevők saját maguk nagyon kevesen próbálnak meg mosni, illetve a tárcsás gépeink és centrifugánk a folyamatos rongálás miatt keveset tudnak üzemelni. Ennek ellenére az évben **1.105** alkalommal biztosítottunk mosási szolgáltatást a nappali melegedőben saját automata mosógépeinkkel. Ezekben a kézi mosások, centrifugálások és a külön szárítások alkalmi nincsenek benne.

Hasznos lenne a mosási kapacitást bővíteni, mert az igény meglenne rá, ugyanakkor az ügyfelek saját maguk már nagyon ritkán fognak hozzá önállóan mosni, mert az intézmények helyettük ezt megteszik. Igény esetén az önálló mosáshoz mosószert, eszközöket továbbra is tudunk biztosítani.

Egyéb szolgáltatások

Sokan veszik igénybe az ételmelegítésre szolgáló mikrohullámú berendezéseinket. Ez leginkább a téli időszakra jellemző. Tavaly **13.091** regisztrált melegítési alkalom volt, ami **1.200** különböző ügyfélszámot jelent. Ez emelkedés a tavalyihoz képest, aminek az oka, hogy beállítottunk még egy mikrohullámú sütőt melegítésre és az ételosztásokból megmaradó ételeket a reggeli és a kora délutáni időszakban nálunk fogyasztják el.

Ezen kívül a rászoruló ügyfeleinknek csereruhát biztosítunk. Leginkább olyan alkalmakkor, amikor a ruházat tisztítása már lehetetlen, vagy állapota miatt valamilyen fertőzés vagy betegség következtében kidobásra kerül. 2019-ban **20** ügyfélnek cseréltünk teljes ruházatot, valamely ok fennállása esetén. Mivel az ügyfeleinknek leginkább annyi ruhájuk van, amit magukon hordanak, így a mosatás ideje alatt fürdőköpenyt biztosítunk azoknak, akik ezt igénylik. Így nem kell mindig csere ruhákról gondoskodni. A fürdőköpenyek beszerzése adományokból történik szállodai selejtezéskor. A köpenyek tisztítását, fertőtlenítését intézményünk végzi.

Közösségi együttlét

A jogszabályban meghatározottakon kívül a Nappali Melegedő kulturális lehetőségeket is biztosít könyvtárhasználattal, filmklubbal. A könyvtárat teljesen sikerült felújítani, ami most már rendszeresen nyitva tart. Adományokból egy néhány ezres gyűjteményt sikerült összeállítani. A melegedő nyitva tartása alatt folyamatosan tudjuk biztosítani a kölcsönzést. Ebben a helyiségben biztosítunk telefon töltésre is lehetőséget.

A pszichoaktív szerek megjelenése miatt folyamatosan dolgoztunk egyfajta addiktológiai konzultáció létrehozásán. A KAB 2018 -2019-as pályázat keretében év végétől fél évig szűrő programok és tanácsadás zajlott, külső szakemberek bevonásával. Sikernek értékeljük, hogy a pályázatot megnyertük és új együttműködésre és tapasztalatokra tehattünk szert. Az ArtÉra Alapítvány 100 hajléktalan embert szűrt meg HcV, HIV és szifilisz érintettségére. A HcV-re szűrt ügyfelek 10 % volt Hepatitis C vírussal érintett; a 2018-as évben is ez a százalékos arány volt jellemző. A riasztó ebben az, hogy aktív szerhasználók közül volt olyan, aki a korábbi szűrési alkalommal, még negatív eredményt produkált. A kezelésbe irányítást is a külső szervezet végzi, hogy az anonimitás megmaradjon. Ezt a programot 2020-ban is folytatni fogjuk.

Dolgozói létszámváltozások

2019-ben eleje óta, az alapszolgáltatások működtetése újra instabillá vált, mivel a hosszított és folyamatos nyitva tartás miatt nagyon nehéz dolgozót találni ennek működtetésére. Ennek oka a napi konfrontáció az ügyfelekkel, valamint a rutinfeladat végzésében való elfáradás, plusz az alacsony jövedelem. A melegedőben történő alapszolgáltatások működése nem jelent szakmai kihívást, bár az intézmény plusz szolgáltatásai viszont igen, de ide sem könnyű kollégát találni. Jelentkező sincs nagyon a segítői feladatokra, a felsorolt okok miatt.

Összefoglalva: A 2019. évben egyénekre bontva a melegedő forgalma a 2018-as évhez képest minimális csökkenést mutat, viszont ha a szolgáltatás típusokat nézzük, akkor azok hozzáférései, minden területen nőttek. Tehát kevesebb ügyfél szélesebb spektrumban veszi igénybe a szolgáltatásokat és nem csak az alapszolgáltatások miatt jönnek az intézménybe. A forgalom csökkenésének oka azokban a hónapokban, ahol erős emelkedésnek kellene lenni, véleményem szerint az, hogy minden melegedőnek nyitva kell lennie Budapesten.

A jogszabályban előírt nyitva tartás miatt egyre nehezebb ügyelő munkatársakat találni. A dolgozói létszám nehezen stabilizálódik és ugyanezzel a létszámmal bonyolítjuk a napi működést és működtetünk további plusz szolgáltatásokat. A szolgáltatások minőségét továbbra is megfelelő szinten próbáljuk biztosítani, ami nem kis erőfeszítést igényelt a team részéről.

A 2020-as évre a terveink között szerepel a dolgozói létszám stabilizálása, a team karbantartása miatt szupervíziós lehetőségek keresése, a szolgáltatások minőségének megőrzése és folyamatos biztosítása. Az intézményen belüli biztonságra nagyobb hangsúlyt fektetni, mert az ügyfelek és a dolgozók érdeke is ez.

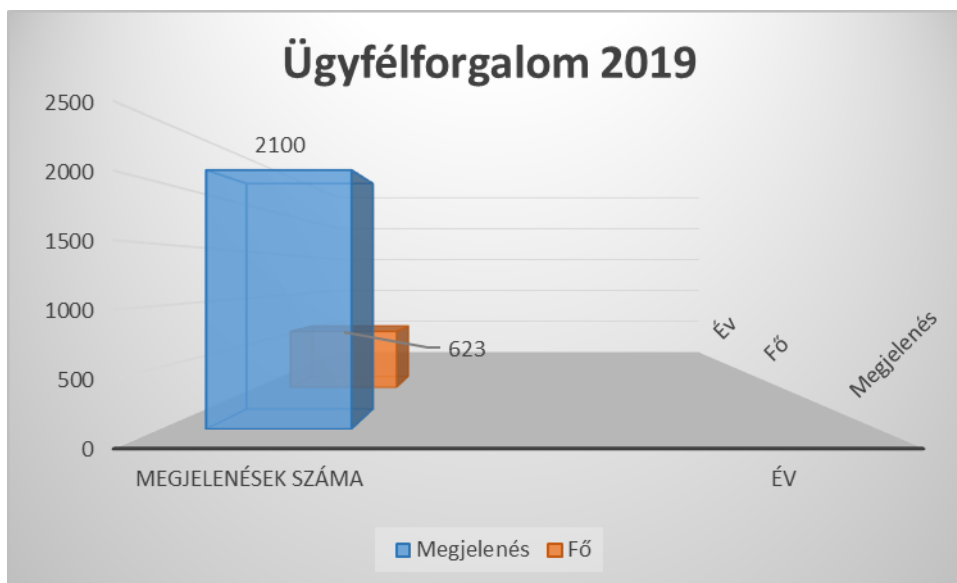
1.1 BMSZKI Könyves Ügyfélszolgálat beszámoló 2019.

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

Az Ügyfélszolgálat szolgáltatásai 2019-ban:

- TAJ kártyapótlás
- Tartózkodási hely bejelentés
- Hajléktalan igazolvány kiállítása és hosszabbítása
- Gyógyszertérítés mentesség
- Telefonálási lehetőség - kapcsolattartás és hivatalos ügyek intézésének céljából
- Postázási cím létesítése

Ügyfélforgalom 2019



- 2019-ben **2100** alkalommal **623** ügyfél kereste fel irodánkat. Az előző évekhez hasonlóan a már említett szolgáltatásokon kívül sokan a postázási cím létesítése miatt kérik együttműködésünket. A postai küldemények Intézményünkben történő kezelése talán egyedülálló a szociális intézmények között. Bár terhet jelent számunkra, mivel éves szinten több száz küldeményt fogadását jelenti, melyet naponta átvenni, aktualizálni, rendszerezni szükséges. 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 szállókön élők körében is. Az igénybe vevők számának kiszámítására nem áll rendelkezésünkre olyan felület, mellyel az adatokat számszerűsíthetnénk.
- Továbbra is tapasztaljuk, hogy ügyfeleink jellemzően éjjeli menedékhelyek és átmeneti szállók lakói, közterületen élők és szívdességi lakás használók. Számos esetben lakhatási probléma miatt és igazolásokért jönnek. Ezek olyan szolgáltatások, melyeket a szociális intézményekben élők számára megoldott lehetne, legyen ez egy hajléktalan igazolvány kiállítása vagy gyógyszer ingyenessítéshez szükséges igazolás kiadása.

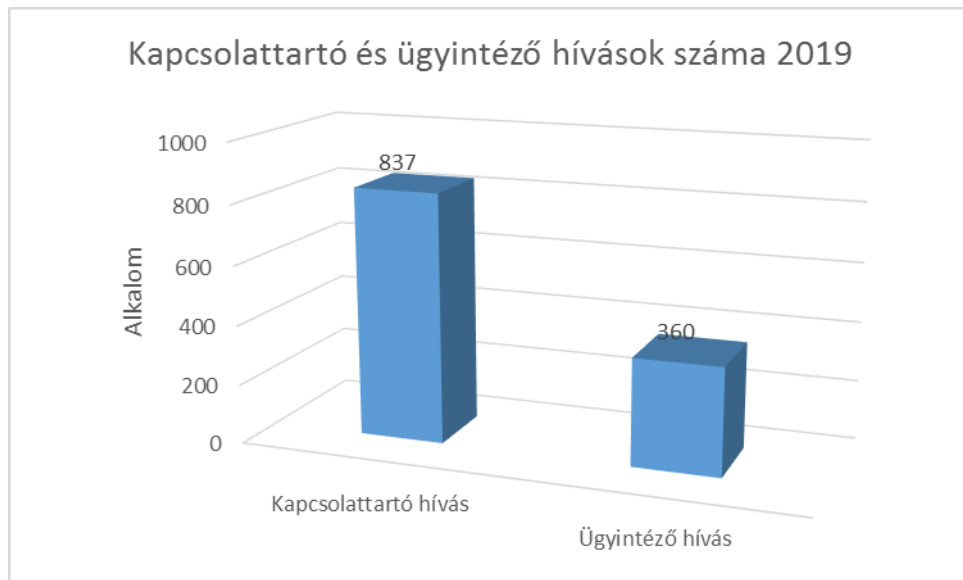
Szolgáltatások

Az Ügyfélszolgálat egyik legnépszerűbb szolgáltatása továbbra is a telefonálási lehetőség.

2019-ben **376** fő vette igénybe mintegy **1197** alkalommal. A hívások száma nem csökkent számottevően az előző évekhez képest. Közel azonos mértékben változott az igénybe vevők száma is. Nyilván ez összefüggésbe hozható a mobiltelefonok ügyfeleink számára is elérhető áraival és a kedvező előfizetésekkel.

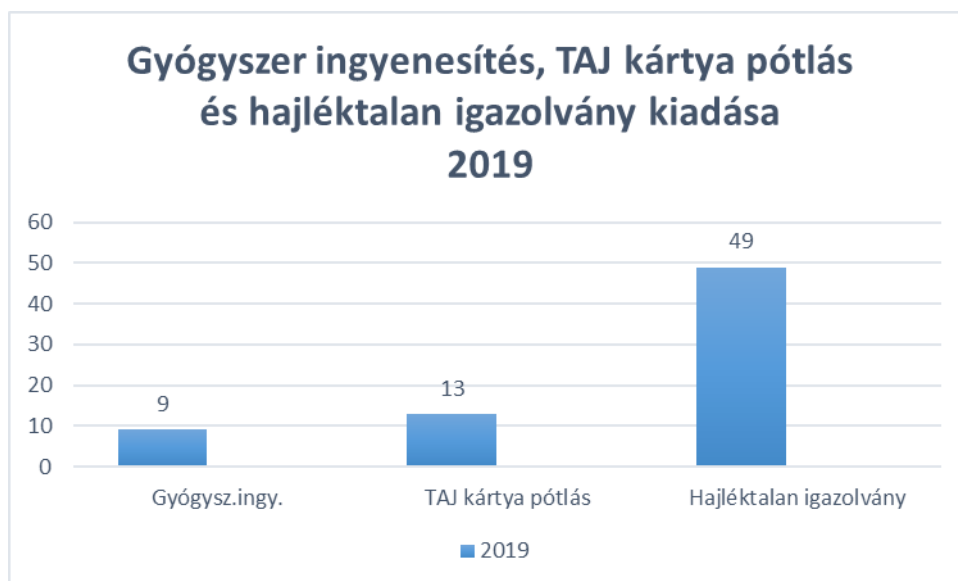
Attól függően, hogy milyen ügyben kívánnak telefonálni, megkülönböztetjük kapcsolattartó (család, barát, ismerős...stb.) és a hivatalos (rendőrség, pártfogó, szociális munkás...stb.) hívásokat.

Telefonhívások száma 2019



2019-ban **837** kapcsolattartó hívás és **360** hivatalos ügyben indított hívás volt. Az adatokból jól látszik, hogy az ügyintéző hívások száma kevesebb volt, mint a kapcsolattartó hívások száma.

Gyógyszer költségtérítés, TAJ kártya pótlás és hajléktalan igazolvány kiállítása

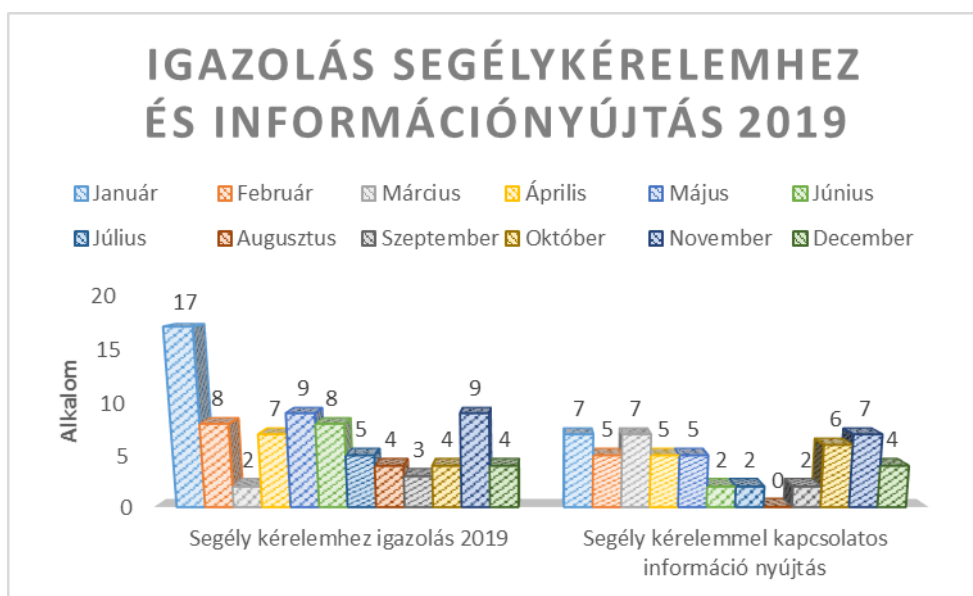


A Könyves Nappali Centrumon belül az Ügyfélszolgálati Iroda végzi a gyógyszer ingyenesítést.

BMSZKI Lábadozó által működtetett gyógyszer ingyenesítés során továbbra is együttműködünk és kiállítjuk rászoruló ügyfeleink részére az ehhez szükséges igazolást. Ebben az évben a keretösszeg a vártnál gyorsabban elfogyott, így több hónapon keresztül szünetelt a gyógyszer ingyenesítés. Tapasztalataink az elmúlt évekhez hasonlóan némi változást mutattak. Az esetek többségében az ügyfeleket ellátják a szervezetek a szükséges dokumentációval. Azokban az esetekben, ahol a dokumentáció hiányában hozzánk jönnek az ügyfelek, formanyomtatvány készítésével és a szervezetekhez való eljuttatásával segítettük ügyeik intézését.

2019-ben a naptári évben első okmányok elkészítését mentesítették az illeték megfizetése alól. A személyigazolvány, lakcímkártya, adókártya pótlását bármely adott célra fenntartott hivatal jogosult eljárni. A TAJ kártya esetében viszont más a gyakorlat. Lakcím szerinti illetőség vizsgálásával döntenek el, mely szervezet hivatott az okmány kiállítására. Ha a lakóhely vidéki és nincs budapesti tartózkodási címe sem, a NEAK elutasítja a kártya pótlására benyújtott kérelmet. Az ilyen esetekben javasoljuk TAJ számról a hatósági igazolás kiállítását, amely érvényes fényképes igazolvánnyal együtt korlátlan ideig elfogadható. Mindamelllett felhívjuk ügyfeleink figyelmét arra, hogy bármely Kormányablakban postai úton kérje le a TAJ kártyát. A másik problémát az illetékességen túl a költségmentesség jelenti. Nagyon gyakran egy évben több alkalommal szükséges pótolni az okmányokat. A probléma áthidalására hajléktalan igazolvány kiállítása mellett, költségmentesség iránti kérelmet is benyújtunk. Tapasztalataink alapján ezt elfogadják az ügyintézők.

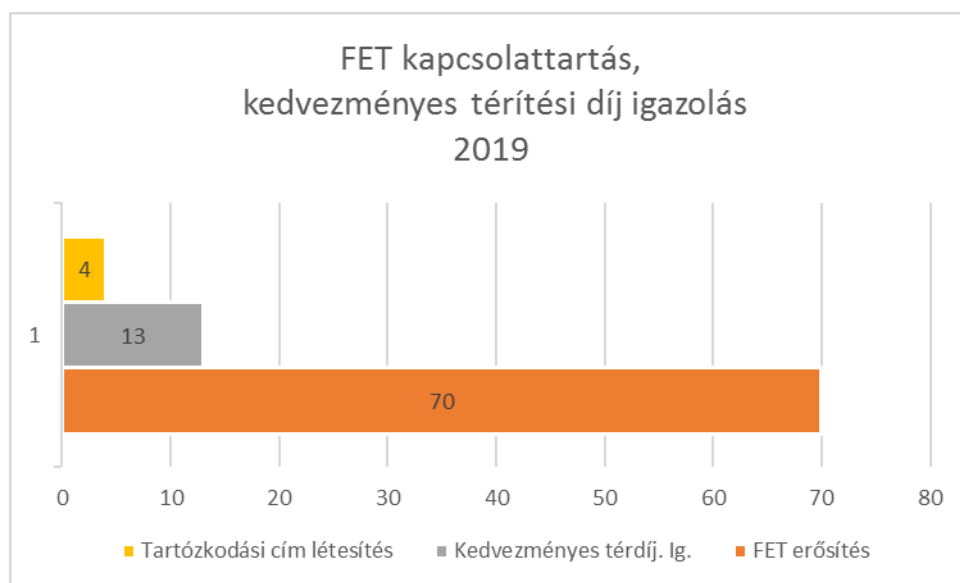
Igazolás segélykérelemhez és információnyújtás 2019



Ahogy a gyógyszer költségtérítéssel kapcsolatban hasonlóak a tapasztalataink a fővárosi átmeneti segély igénylések kapcsán is.

A szervezetek hiányos információval látják el ügyfeleiket és gyakran a kérelem beadásához helytelen igazolásokat állítanak ki. Nagyon sok esetben nyújtunk segély igénylésével kapcsolatban segítséget. Elmondjuk a feltételeket, az igénylés menetét, valamint formanyomtatványt is adunk. Tapasztalataink szerint az ügyfelek leginkább a krízis segélyt szeretnék igénybe venni, mert tévesen az az információjuk, hogy ahhoz gyorsan és egyszerűen tudnak hozzájutni. Az esetek többségén ez téves. Szeretném kiemelni a „krízis” fogalmát. A krízissegélyhez az ügyfél éjszakáit igazoló dokumentumon kívül szociális munkás javaslata is szükséges. Véleményem szerint a hosszabb ideje fennálló munkanélküliség, vagy a lakástalanság elégtelen szociális helyzetre utal, de nem hirtelen felmerülő, életét közvetlenül és azonnal veszélyeztető tényező, amelyre a megítélés esetén a segély 7000 ft-os összege tűzoltásként hathat, de megoldást jelenthet. Főleg nem Budapesten, ahol az ügyfeleink a gyakorlatban szinte jobban ismerik az ellátó rendszert, mint az őket segítő szociális munkások. Valamint a „krízis” megoldása sem jelenti azt, hogy valaki azonnal „benyúl a széfbe és máris adja pénzt”. Ha az ügyfél például hétfőn adja be a kérelmét, négy nap múlva, pénteken kerül kifizetésre. Sokkal célra vezetőbbnek tartjuk, ha elmondjuk, milyen más lehetőségeik vannak, melyeket hosszútávon tudnak igénybe venni, mint pl. tovább irányítjuk munkaügyi kirendeltséghez, álláskereső irodába. Úgy tapasztaljuk, ha mindezeket elmondjuk és alternatívát ajánlunk fel, akkor többnyire belátják ügyfeleink, hogy a hosszabb út a célra vezetőbb. Átmeneti segélyekhez szálló igazolást 80 alkalommal állítottunk ki, míg segély igénylésével kapcsolatban tájékoztatást 52 alkalommal nyújtottunk.

Kedvezményes térítési díj igazolás, FET kapcsolattartás, tartózkodási cím bejelentés



Kedvezményes térítési díj: Amennyiben az ügyfél felvételt nyer BMSZKI átmeneti szállóinak valamelyikére, úgy igénybe veheti az első három hónapban ezen igazolás kiállításával feljogosító csökkentett összegű szállódíjat. 2019-ben 13 alkalommal éltek ügyfeleink ezzel a lehetőséggel. Ennek oka lehet, hogy az ügyfelek információ hiányában nem kérik az igazolást, de elő fordul olyan eset is, amikor a kérelem időpontjában nem jogosult a kedvezményre.

FET: Az Ügyfélszolgálat munkája szorosan összefügg az Könyves Éjjeli Menedékhelyre érkező ügyfelek, s az ott felmerülő ügyeik intézésével. Így az érvényben lévő éjjeli menedékhelyekre is vonatkozó eljárásrendek értelmében folyamatos a kapcsolattartás a Felvételt Előkészítő Csoporttal. Idén lehetőséget kaptunk, hogy részt vegyünk a felvételi beszélgetéseken. Ez a gyakorlat közelebb hozza az intézményeket egymáshoz és segít megérteni a működésbeli eltéréseket. Jó lehetőség a kapcsolatépítésre, az ügyfelek után követésére és a személyes információ átadásra. 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: 2019-ban mintegy 70 alkalommal történt részvétel a felvételi beszélgetéseken.

Tartózkodási cím bejelentés: Az ügyfélszolgálati iroda végzi a Könyves Éjjeli menedékhelyre történő tartózkodási cím bejelentést. 2019-ben összesen 4 alkalommal történt bejelentés. Ennek egyik oka, hogy ügyfeleink lakcím kártyáján nincsen lakóhely feltüntetve, vagy település szintű bejelentés szerepel. Mivel az éjjeli menedékhely jogviszonya 18:00-tól másnap reggel 8:00-ig tart, így ezekben az esetekben nem áll módunkban elvégezni a bejelentést. Sajnos több alkalommal tapasztaltuk, hogy a Kormányablakokban dolgozó ügyintéző figyelmen kívül hagyta az általunk kitöltött bejelentő lapot és lakóhelyre minősítette a tartózkodási címet. Ezekben az esetekben tettünk lépéseket az adott Kormányablak felé. Számos alkalommal találkozunk „fiktív” lakcím kártyákkal, melyek érvénytelen bejelentéseket tartalmaznak (pl. lakóhely nélküli tartózkodási hely, vagy település szintű bejelentés alatt tartózkodási hely, vagy csupán tartózkodási címmel...). Felhívjuk ügyfeleink figyelmét arra, hogy ezekkel a lakcím kártyákkal nem tudnak bizonyos ügyeket (pénzbeli ellátás) elintézni és érdemes lenne aktualizálni a lakcímüket.

1.2. BMSZKI Könyves Álláskereső Iroda

Irodánk szolgáltatásai az elmúlt években nagyon sokat változtak, alkalmazkodva a munkaerőpiac elvárásaihoz, változásaihoz, az ügyfelek igényeihez és a folyamatosan változó ügyfélkörhöz, nem beszélve a folyton változó jogszabályokhoz. Az utóbbi években fentiek alakították az arculatunkat, nem egy kitalált sémát szerettünk volna ráhúzni a megjelenő ügyfelekre, hanem folyamatosan figyeltük azt, mire van szükség egy sikeres munkavállaláshoz, vagy egy ellátáshoz juttatáshoz.

Különös figyelmet szenteltünk annak, hogy:

- az együttműködésünk szociális kollégáinkkal és a társintézményekkel minőségibb legyen
- olyan munkáltatókat találjunk, akik hajléktalan ügyfelekkel szívesen dolgoznak, elfogadják támogatásunkat a munka megtartása érdekében
- legyenek új elemek a szolgáltatási palettán, ami bevonzza az embereket

Folyamatként láthatóvá vált, hogy olyan szolgáltatásokra van szükség ahol az ügyfelek az álláskereső irodában a foglalkoztatás terén változásokat, eredményeket érhetnek el. Mindez legyen kézzelfogható, gyors és eredményes, nyújtson biztonságot a munkakezdéshez.

Ennek érdekében fontosnak tartottuk a szolgáltatások működtetését, az irodában megfelelő mennyiségű és minőségű telefon, valamint számítógép álljon rendelkezésre.

A számítógép igénybevételének időtartamát az ügyfelek igényeinek megfelelően növeltük, figyelembe véve, hogy a facebook, mint közösségi oldal az álláshirdető csoportok segítségével szélesebb teret nyújt az álláskeresőknél, kapcsolattartás szempontjából közvetlenebb.

Az irodánk által az ügyfelek számára biztosított email cím továbbra is segítség azoknak, akik önállóan nem tudják használni a világhálót.

A kiemelt álláshirdetéseket az igényekhez igazítottuk. Ennek megfelelően adott időszakban egy kérdőívvel készültünk a szolgáltatást igénybevevők felé, melyben rákérdeztünk arra, hogy elsősorban milyen állások érdeklék őket. Ezt követően figyeltünk arra, hogy a hirdetések megfeleljenek ennek.

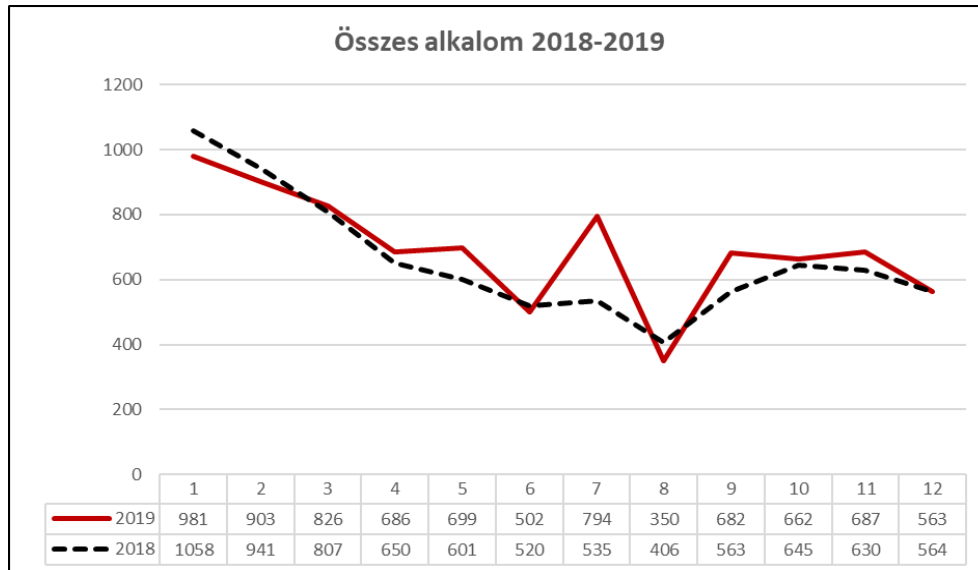
A leginkább preferált szakmák az elmúlt évekhez képest alig változtak, takarító, konyhai kiegészítő, biztonsági őr vezet. A konyhai munkákat keresők száma némileg csökkent, mivel olyan megterhelést jelent pl. a fekete mosogató állás, amit az ügyfeleink túlnyomórészt egészségügyi állapotuk miatt nem bírnak, annak ellenére, hogy a kereset napi kifizetésű és a fizetség is (14-19 ezer Ft / nap) nagyon vonzó. Sok esetben nem látják, hogy az említett összegeket 12-14 órás munkával érik el.

A dolgozói létszám nem változott az irodában, ezzel együtt a leterheltségünk sem. Mégis szívesen álltunk bele olyan munkafolyamatokba, ami ismeretlen volt számunkra és új lehetőségeket biztosított.

Az rendszeresen probléma, hogy különböző eseményeken nem tudunk részt venni, mert egy ember nem tudja maximálisan működtetni az irodát, két ember távolmaradása pedig a szolgáltatások kimaradását okozza, amit a megnövekedett forgalmunkra tekintettel nem engedhetünk meg magunknak.

2018-2019

Az alábbi táblázatban összehasonlítottuk az elmúlt két év látogatási adatait, ami érdekes képet mutat. Forgalmunk március hónaptól emelkedett, június hónapban minimális csökkenés után júliusban vették az iroda szolgáltatásait a legtöbben igénybe. Május és június hónapban több olyan szervezet szakembereivel is találkoztunk, ahol megismerhettük egymást munkáját. Ezt követően ők irányítottak hozzánk álláskeresőkre, munkába állásra, mindezek felkészítésére ügyfeleket. Augusztusban a felújítás és decemberben az ünnepek miatti forgalomcsökkenés a nyitvatartási napokkal magyarázható.



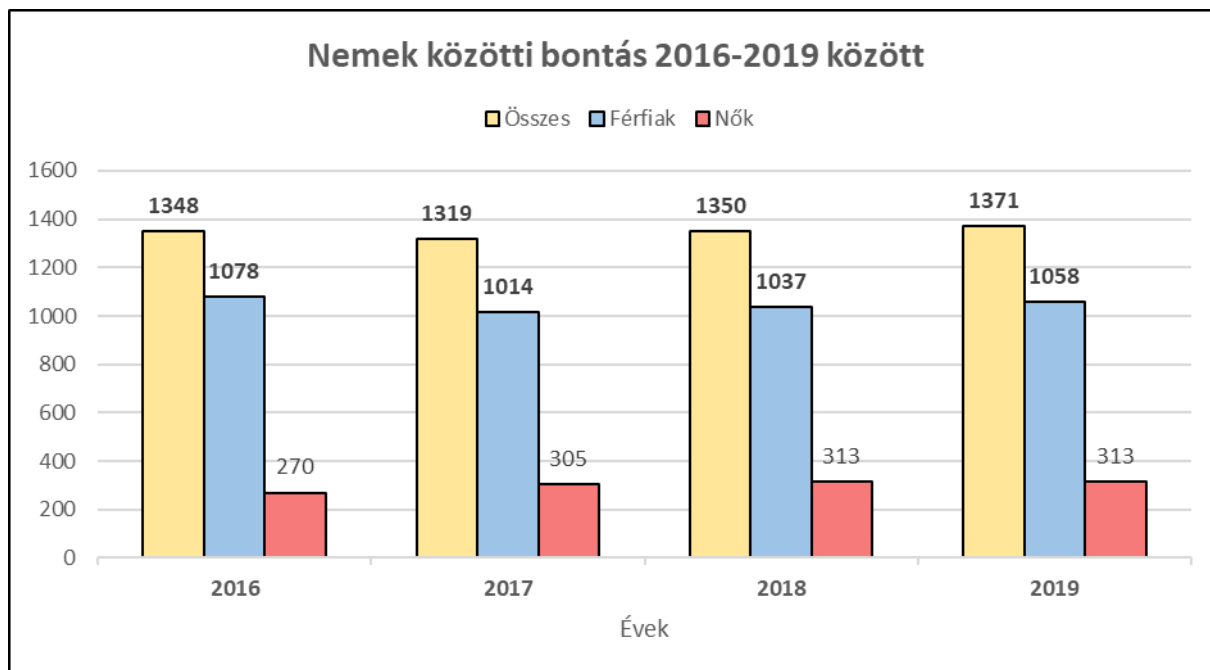
A nemek közötti bontás adatai:

2018-ban az alkalmak száma: 7920, ami **1350 főből** tevődik össze és 1037 férfi, valamint 313 női ügyfelet takar. Az 1350 főből 233 fő volt új ügyfél volt.

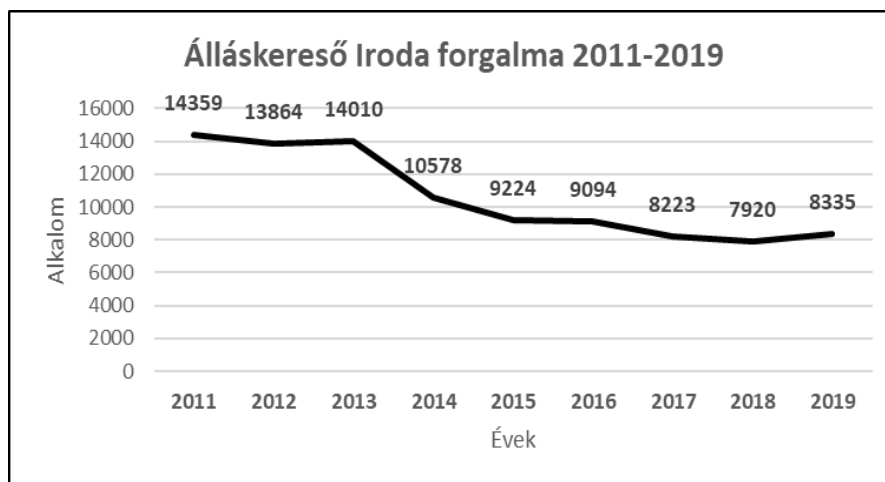
2019-ben az alkalmak száma: 8335, ami a **1371 főből** tevődik össze; ez a szám 1058 férfit, és 313 női ügyfelet takar.

Az alkalmak száma 415-el magasabb, mint az előző évi.

2019-ben az **1371 főből 308 fő volt új ügyfél.**



A rendelkezésre álló adatok alapján összehasonlítottuk 2014-től 2019-ig a szolgáltatás igénybevételi adatokat, amiből az látszik, hogy az igénybevétel nagyon lassan, de emelkedik.



Annak érdekében, hogy szolgáltatásainkat minél több területen ajánlhassuk az embereknek, nyitottunk azon szervezetek felé, akik szintén álláskereséssel foglalkoznak, kiemelve a megváltozott munkaképességű embereket.

Talákoztunk a Motiváció Alapítvánnyal munkatársaival, az Utáról lakásba Egyesület „Adj munkát” csoportjával, a Budapest Esély Munkaerő-piaci szolgáltatások VEKOP 8.1.2-16 programját működtetőkkel, a Budapest-Józsefváros, Magdolna-Orczy Negyed Szociális Városrehabilitációs program (VEKOP- 6.2.1-15-2016-00013) lebonyolítóival. Közös együttműködés keretében irányítottuk az ügyfeleket egymás szolgáltatásaiba, a megállapodás szerint azokban az esetekben, ahol az ügyfél saját berkein belül nem kapott számára

megfelelő szolgáltatást, vagy más szervezetnél a szolgáltatáshoz hamarabb hozzájutott. (pl. pszichológus.)

Ez abban is segítség volt számunkra, hogy nem kellett a meglévő munkáltatói kapcsolataink közül egyet sem kiemelten kezelnünk, tudtuk alkalmazni a *"megfelelő embert a megfelelő helyre"* elvet úgy, hogy kevesebb időt fordítsunk a felkészítésre. Nem törekedtünk arra, hogy minél több munkáltatóval kerüljünk kapcsolatba, a munkahelymegtartás élvezett előnyt, amihez olyan munkáltatók kellettek, akik hajlandóak voltak az ügyfeleket lassan és folyamatosan terhelni és nem támasztottak olyan elsődleges munkaerőpiaci elvárásokat, amiket ügyfeleink nem képesek teljesíteni.

A szolgáltatásokkal szorosan összefügg a Budapest Főváros Kormányhivatala, IX. kerületi Hivatala, Foglalkoztatási és Ellátási Osztályával való együttműködés.

Azokat az embereket, akiknek a Foglalkoztatási és Ellátási Osztály nem tudott munkát adni egészségi állapotuk miatt, hozzánk irányították, hogy megtaláljuk a megfelelő foglalkoztatási, vagy ügyintézés keretében a legcélszerűbb ellátási formát. Így olyan emberekkel is kapcsolatba kerültünk, akik bár lakásban élnek, de nincs áram, vagy vízszolgáltatásuk, lakhatásuk bizonytalan ágybérlet. Azzal, hogy elkezdték intézményünket látogatni, nappal nem az utcán töltötték az idejüket, könnyebben tudtak tisztálkodni és rövidesen bekerülhettek a BMSZKI intézményeinek egyikébe. Nagyon fontos, hogy ügyfeleink irodánkban a telefont és az internetet térítésmentesen vehetik igénybe állás és lakhatás keresés ügyben, mivel jövedelem nélkül ugyan elérhetővé válnak, de nem tudnak hívást kezdeményezni.

Álláskereső Irodánk 2019-ben kezdett együttműködést a Pártfogó Felügyelői Szolgálattal. A feltételeken szabadlábba helyezett, átlagban 12 hónap börtönpártfogói felügyelet alatt álló, erkölcsi bizonyítványt bemutatni nem tudó ügyfeleknek olyan munkáltatóknál találtunk munkát, ahol az erkölcsi bizonyítvány megléte nem feltétel.

Ezeket az ügyfeleket családjaik rövid ideig fogadják be a büntetésvégrehajtási intézményből való szabadulás után, munka híján a családi jövedelemhez hozzátenni nem tudnak, így lakhatási problémáik is vannak. E két problémát párhuzamosan futtatva oldjuk meg, így a munka megtartása könnyebb, nem kerülnek az emberek utcára.

Elsődleges fontosságú számunkra azon ügyfelekkel a kapcsolattartás, akik már elhelyezkedtek dolgozni. A munka megtartása érdekében a szociális munkán túl gondolkodtunk azon, milyen csatornán tudnánk segíteni őket abban, hogy a munkaidejüket ne érintse, ha Irodánkban ügyet kell intézniük.

Így létrehoztuk az Iroda facebook oldalát, ahol a messengeren keresztül tudunk kommunikálni ügyfeleinkkel, hiszen a főváros területén nagyon sok helyen van free wifi. Ám ehhez arra is szükség volt sok esetben, hogy erre alkalmas telefonkészülékkel rendelkezzen az ügyfél. Ennek érdekében több helyen tettünk felhívást, már nem használt, de működő készüléket gyűjtöttünk.

Magánadományozók segítségével 10 db, egyenként 3000.- Ft-al feltöltött sim kártyát, 9 db feltöltőkártyát, amin a vételár lebeszélhető volt és 24 db olyan készüléket tudtunk ügyfeleik rendelkezésére bocsájtani, ami arra is alkalmas volt, hogy munka közben az ügyfél elérje a munkáltatóját.

A Budapest-Józsefváros, Magdolna-Orczy Negyed Szociális Városrehabilitációs program (VEKOP- 6.2.1-15-2016-00013) keretein belül abban nyújtottunk segítséget ügyfeleinknek, hogy térítésmentes képzési lehetőségekre jelentkezzenek.

Négy alkalommal adott irodánk helyet az adatlapfelvételnek, ahol 42 ember jelentkezett, az alábbi szakmák képzésére:

- bolti hentes
- burkoló
- cukrász
- eladó
- élelmiszer és vegyiáru eladó
- asztalos
- szociális asszisztens
- szociális gondozó és ápoló
- kőműves
- női szabó
- óvodai dajka
- targoncavezető

A férfiak körében a legnépszerűbb a targoncavezető, a nők körében pedig a szociális gondozó és ápoló képzés volt.

Irodánk szolgáltatásai közül jelentős a bizonyítványok térítésmentes megkérése. Törekszünk arra, hogy az az ügyfél tudja igénybe venni a szolgáltatást, aki saját maga azt finanszírozni nem tudja. Jövedelemmel nem, vagy minimális jövedelemmel rendelkezők kaphatják meg a bizonyítványukat, akik viszont munkabérral rendelkeznek, azoknak a „normál” ügyintézését javasoljuk.

A szocializálódás és a hajléktalan létből való kilépés egyik formája a saját szükségletek kielégítése önállóan, annak anyagi vonzataival együtt.

A munkavállalás illetve a továbbképzések esetében is előfeltétel a legmagasabb iskolai végzettséget igazoló bizonyítvány megléte. 2019-ben **43 fő** kérte a Könyves Álláskereső Iroda segítségét egy vagy több iskolai bizonyítvány másolatának a megkeresésében. Az előző évhez (2018: 54 fő) képest kevesebben vették igénybe ezt a szolgáltatást, ugyanakkor az ügyintézés gyakran több hetet is igénybe vett. Lassú ütemben, de a bizonyítvány adatbázisunk folyamatosan növekszik, amelyben jelenleg 596 fő szerepel. A bizonyítványok megőrzését minden esetben ajánljuk, mivel újra megszerezni rendkívül problémás, sok esetben pedig a munkáltatók a hitelesített másolattal is megelégszenek.

Munkáltatói kapcsolatok

A meglévő munkáltató kapcsolataink közül a Recobin Kft-t emelném ki, ők az a munkáltató, akik szeretnének minél többet megtudni a hajléktalan ügyfelek sajátosságairól, életvezetésükről, felmerülő problémáikról és annak megoldásairól, emellett hajlandóságot mutattak már a kapcsolat elején arra, hogy az általunk irányított munkavállalók számára olyan kondíciókat biztosítsanak, ami az ügyfelek számára előnyös. Gondolok itt a napi kifizetésre, az utazás támogatására, a munkaruha biztosítására, kedvezményes, céges telefonflotta biztosítására és lakhatási lehetőségek biztosítására. Emellett elsőbbséget élveznek azok a munkavállalók, akik szerhasználat és alkoholproblémák miatt változtatni szeretnének és mindehhez csatoljuk a BMSZKI Aszódi úti szállóján működő „Utcáról a félutasig” programban való részvételi lehetőséget, ami szálláslehetőséget is biztosít.

45 főt irányítottunk a munkáltatóhoz, 9 főt a Motiváció Alapítvány által. A cég szelektív hulladékgazdálkodással foglalkozik. Több, a főváros területén lévő irodaház aljában kialakított szeméttároló helyiségben készítik elő a hulladékot szállításra.

Az érzékenyítéshez a BMSZKI Módszertani Csoportjának egyik kollégája biztosította a Recobin Kft adminisztratív dolgozói számára az Útkereső társasjátékot, hogy betekintést nyerhessenek a hajléktalan munkavállalók lehetőségeibe a lakhatás, anyagi források, stb. területén.

Az FSZKI pályázat keretében munkavállalóinknak csoportfoglalkozást szerveztünk a munkahelymegtartás erősítése érdekében.

Mivel ez a modell egyedülálló, felkérést kaptunk a Hajléktalanokért Közalapítvány által szervezett Hajléktalanellátás Országos Konferenciájára, ahol bemutathattuk az érdeklődőknek együttműködésünket, illetve az ügyfél kontra elsődleges munkaerőpiaci munkáltató érdekeinek közelítése, a lehetőségek kihasználása a felek érdekében.

Rendszeresen ülünk össze a munkáltatóval annak érdekében, hogy felmérjük a munkavállalók helyzetét, a felmerülő problémákat közösen orvosoljuk, egyeztessünk a fejlődés irányairól.

Mentorálás

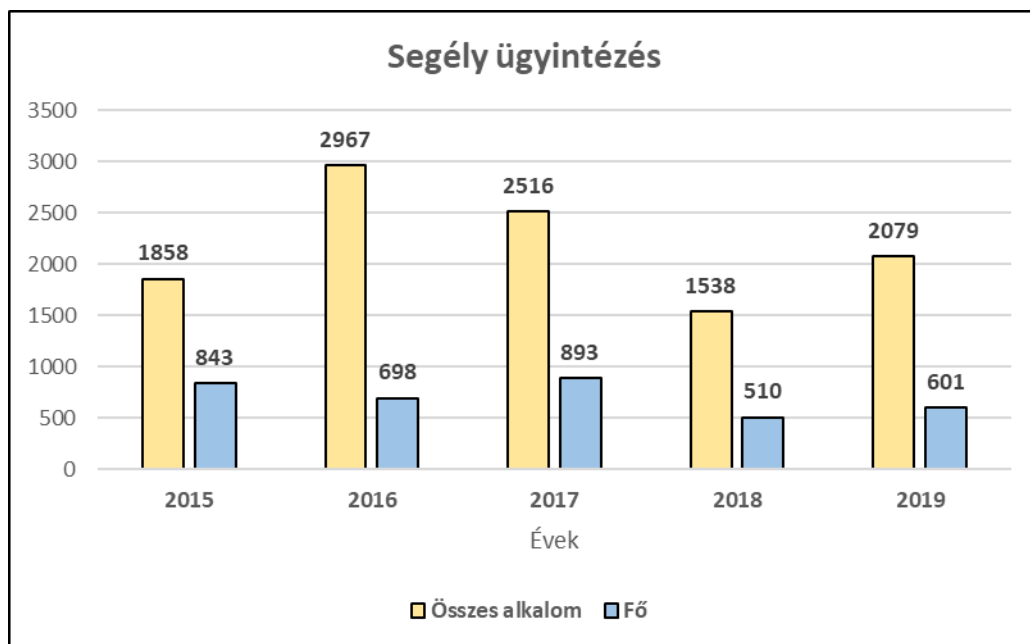
A foglalkoztatási formák közül a fejlesztő foglalkoztatás az, amit a BMSZKI keretein belül az ügyfelek igénybe vehetnek. A foglalkoztatásba bekerülők a BMSZKI intézményeiben látnak el feladatokat, esetünkben a Könyves Nappali Melegedőben, takarító, udvaros és könyvtáros pozícióban tudjuk fogadni a hozzánk érkezőket. Cél minden esetben a készségfejlesztés, a terhelhetőség tesztelése, a foglalkoztatás alappilléreinek kiépítése pl. az időpontra érkezés, a munkaruha/utcai ruha használata, addikciós problémák feltérképezése, ennek kapcsán szakemberhez irányítás, pénzbeosztás kérdése, lakhatási lehetőségek megtalálása.

Minden esetben figyelmet szentelünk az ügyfél egészségi állapotának javítására, az étkezés fontosságára. Mivel irodánk napi rendszerességgel van nyitva (pénteken team üléseken veszünk részt) naponta találkozunk a fejlesztő foglalkoztatásban részt vevőkkel, így folyamatosan nyomon tudjuk követni a foglalkoztatásban töltött idő alatti fejlődésüket, maximális támogatással állunk mellettük problémáik megoldásának érdekében, együttműködve a személyes szociális munkásaikkal.

2019-ben 9 mentorált ügyféllel foglalkoztunk, 6 ügyfél jutott el elsődleges munkaerőpiacra. 386 alkalommal fordultak hozzánk fejlesztő foglalkoztatás kapcsán szolgáltatást igénybe vevők, 29 ügyfelet juttattunk el odáig, hogy valósan megtörténjen az interjú és a munkapszichológiai vizsgálat. Az intézményünkben töltött foglalkoztatás után is tartjuk az ügyfelekkel a kapcsolatot, leginkább az ügyfél igényeit figyelembe véve, illetve bármikor fordulhatnak hozzánk nehézségeikkel, ami leginkább a lakhatási problémák megoldása és a munkahelyváltás körül forog.

Segélvezés

A szolgáltatás pont annyi éves, mint az iroda, 10 éve működünk együtt a hivatalokkal annak érdekében, hogy ügyfeleink hozzájussanak az igénybe vehető támogatásokhoz.



Az elmúlt évben jelentősen nőtt azok száma, akik települési támogatást, illetve rendszeres ellátást kívánnak igénybe venni.

Pozitívan értékelve, a munkába állási és a települési támogatás igénybevétele nőtt, illetve ehhez kötődően a munkába állók számára pályázati keretből 30 főnek biztosítottunk munkába állási csomagot, amit a BMSZKI Dózsa Foglalkoztatási Irodájának keretéből kaptunk.

A negatív értékelés pedig a krízis települési támogatásnak szól, amit az ügyfelek január és február hónapban vesznek igénybe tömegesen, egy-egy kifizetési napon 300 ember áll sorba a települési támogatás összegéért. A probléma azzal van, hogy e települési támogatások indoklását, magát a javaslatot szociális munkások adják, ami az ügyfelek bevallása szerint nem valós indok sok esetben. Gyógyszerkiváltásra kérnek támogatást úgy, hogy nem rendelkeznek receptekkel, lakhatási költségekre, amikor nem laknak olyan szálláshelyen, aminek van térítési díja.

Emellett szembeűnő, hogy irodánk ügyintézésében a munkaügyi központokkal való együttműködésre adható települési támogatás kérelem szinte teljesen eltűnt. 2019-ben 3-4 alkalommal kértek ez ügyben segítséget ügyfeleink.

Oka lehet az, hogy a munkaerőpiac bármely foglalkoztatási formájában megtalálják a megfelelőt, az FKF napi bejelentésű utcaseprő munkaköre a napi kifizetés miatt preferált.

Az ügyfelek nem motiváltak arra, hogy a munkaügyi központtal együttműködjenek, mivel a jelentkezést követően 7-10 nap, amíg a regisztráció valóban megtörténik. Ezután következik a foglalkoztathatósági vizsgálat, amihez egészségügyi dokumentációt kell csatolni, ami hajléktalan embereknél gyakran nincs, vagy hiányos. Majd a közvetítés, mivel a megfelelő állást nagyon hamar megtalálja a munkaügyi központ, leginkább a közfoglalkoztatásban. A bér összege semmilyen formában nem vonzó, a napi kifizetésű utcaseprés során dupláját keresik a munkavállalók.

A nyugdíjas korúvá vált emberek öregségi nyugdíjának ügyintézése bonyolult és időigényes, ezért sokszor az ügyfeleket tovább irányítják egyes intézményekből, hogy máshol kérjenek segítséget. A kormányhivatalok nincsenek felkészülve arra, hogy a nyomtatványok kitöltésével segítsék az ügyintézését, így gyakran kerülünk kapcsolatba olyan emberekkel, akik a nyomtatványok útvesztőiben elvesznek.

Az egészségkárosodás címén igényelt ellátások, kérelmek kitöltésében és az ügyintézések bonyolításában segítjük a hozzánk fordulókat, hogy a megfelelő dokumentációval rendelkezve esélyt kapjanak arra, hogy az ellátásra jogosultságot szerezzenek.

Ebben segítségünkre van a

- BMSZKI Kőbányai úti Orvosi Ambulanciája
- Budapest Főváros Kormányhivatal Rehabilitációs Szakigazgatási Szerve

A szervezetek motiváltak arra, hogy a segélyezésben rutint szerezzenek, így az ügyintézéseket helyben tudják bonyolítani. E témában kért segítséget a Baptista Szeretetszolgálat Utcafront Menedéke, akik a jogszabályokon keresztül sajátították el azt, hogyan tudnak hatékonyan

ügyintézni és a különböző jogosultságokat megszerezni az intézményünkben lakó ügyfeleiknek.

Az utolsó 3 évben, évente egy alkalommal érkeztek hozzánk amerikai orvostanhallgatók, akik az orvosi krízisszolgálat kíséretében ismerték meg intézményünket, a hajléktalan emberek életmódját, munkához, pénzhez, lakhatáshoz jutáshoz való lehetőségeit. Teljes körűen tájékoztattuk a hozzánk érkezőket, épp úgy, mint a gyakornoki programban résztvevőket is, akik irodánk szolgáltatásairól kaphatnak bővebb információt.

Gyakorlat céljából fogadtunk felső és középfoktatási képzésben résztvevőket egyaránt.

Az iroda

Kapcsolatainkat folyamatosan építjük, több meghívást is kaptunk, aminek eddig nem tudtunk eleget tenni.

Ilyen a KÉZMŰ Közhasznú Nonprofit Kft meghívása, akik megváltozott munkaképességűeket foglalkoztatnak, valamint a II. kerületi Egészségügyi Szolgálat, amely a kerületben dolgozó házi orvosokat tömöríti. Abban kértek segítséget, hogy a hajléktalan ügyfelek elhelyezésében és ügyintézésükben támogassuk őket információkkal.

Szívesen veszünk részt pályázatokban, egyik kedvelt lehetőség az ingyenes szemüveggészítés.

A Könyves Álláskereső Iroda a 2018/2019-es pályázati időszakban is segítette az érdeklődők részvételét a BMSZKI Alföldi utcai Átmeneti Szálló által koordinált programban.

Folyamatos tájékoztatás és közvetítés mellett 14 főnek sikerült beadni a jelentkezését az ingyenes szemüvegprogramra. Ez az előző időszakhoz (2017/2018: 11 fő) képest növekedést jelent.

Sajnálattal közöltük az ügyfelekkel, hogy 2019/ 2020 évben a pályázat nem nyert, a BMSZKI szemüveggészítésre támogatást nem kapott, így a 2019-es év második felében erre lehetőséget egyelőre nem találtunk. Az álláskereséshez, a hirdetések elolvasásához és a munka elvégzéséhez is nagy szüksége lenne rá az ügyfeleinknek.

Az irodánk szépítésében is elindultunk, sikerült vásárolnunk 15 db egyforma, strapabíró széket, a következő évben az asztalokat szeretnénk lecserélni.

Tovább növeljük a Melegedőben lévő Könyvtár könyveinek számát, ami már 5000-hez közelít és rendszeren gyűjtünk ruhákat ügyfeleinknek, munkavédelmi bakancsokat a munkába álláshoz.

Terveink:

- Szeretnénk több külső rendezvényen részt venni.
- Az iroda szakmai arculatát mindinkább az igényekhez alakítani a szakma szabályai szerint.
- Munkáltatói kapcsolatainkat építeni, igény esetén bevonni újabb jelentkezőket.
- Lakhatási pályázati programokban való aktívabb részvétel nem csak információ szinten.
- Továbbá szeretnénk, ha irodánk több hangsúlyt kapna a BMSZKI foglalkoztatásának életében.

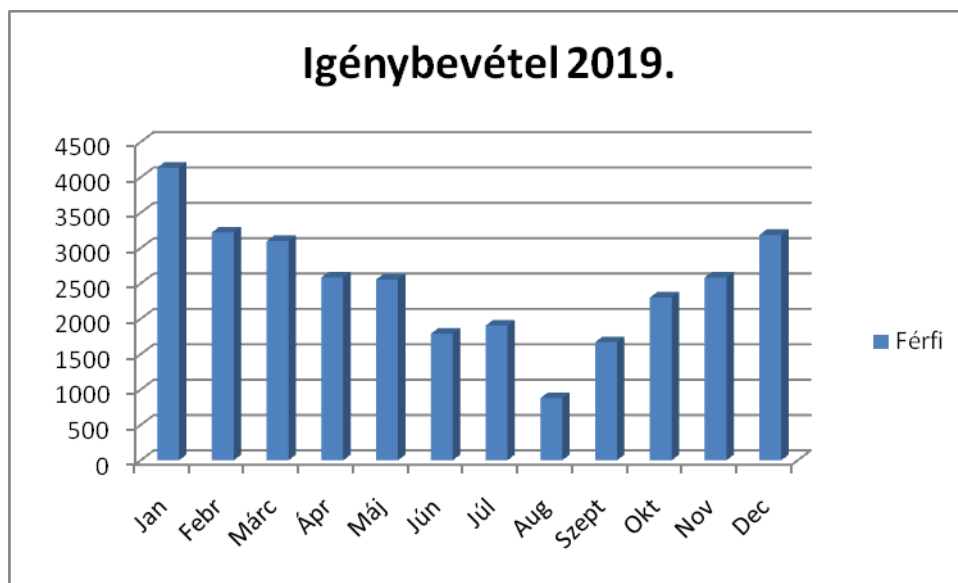
2. BMSZKI KÖNYVES ÉJJELI MENEDÉKHELY – 2019.

A BMSZKI Könyves Éjjeli Menedékhely a 2019-es évben is az engedélyezett, napi 208 hajléktalan ügyfél számára tudott 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 12 hónapnál nem régebbi negatív tüdőszűrő lelet szükséges.

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

Az Éjjeli Menedékhely nyitva tartása 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.



Az összes igénybe vett alkalmak száma a 2019-os évben **29.917** volt, ez a szám **1.286** különböző férfi ügyfelet takar. Ez a szám a 2018-asnál 20 fővel magasabb, ám még mindig alacsonyabb, mint a korábbi években. Ennek oka, hogy a nyári időszakban az ügyfelek munkásszállókra költöztek, illetve az átmeneti szállókon is viszonylag nagy volt az üres férőhelyekre beköltözők száma. Feltételezhető, hogy több ügyfelünknek is sikerülhetett elhelyezkednie és egyénileg megtalálni a számára megfelelő lakhatási módot. Utóbbiról az ügyfelektől is kaptunk számos visszajelzést.

Ezen kívül hatékonyabban tudtuk ügyfeleinket a jobb minőségű ellátások felé irányítani. Az éjjeli menedékhely egyéjszakás jogviszony szerződése miatt nincs rálátásunk az ellátásból kikerülők további sorsára.

Koreloszlás 2018 és 2019 évben:

Koreloszlás/Éjjeli mh.	2018-ban	%	2019-ben	%
18-25 év	101	8,0%	87	6,8%
26-35 év	187	14,7%	220	17,1%
36-45 év	292	23,0%	284	22,1%
46-55 év	356	28,1%	358	27,8%
56-65 év	281	22,2%	274	21,3%
65 év felett	51	4,0%	63	4,9%
Összesen	1268	100%	1286	100%

Az egyéni megjelenések száma 18 fővel nőtt, de a százalékos arányban életkor szerint, nincs számottevő változás. Az igénybevevők, közel 70 %-át, ahogyan Melegedőben is a 38 és 65 év közöttiek adják.

Előfordulási napok száma 2018 és 2019 évben:

Alkalom/Éjjeli mh.	2018-ban	%	2019-ben	%
1 nap	232	18,3%	251	19,5%
2-7 nap	372	29,3%	372	28,9%
8-14 nap	182	14,4%	216	16,8%
15-30 nap	188	14,8%	190	14,8%
31-60 nap	124	9,8%	121	9,4%
61-90 nap	73	5,8%	51	4,0%
91-120 nap	46	3,6%	28	2,2%
120 nap felett	51	4,0%	57	4,4%
Összesen	1268	100%	1286	100%

Az előfordulások számából látszik, hogy az Éjjeli Menedékhely a funkciójának megfelelően van kihasználva, vagyis krízis helyzetben jelennek meg az ügyfelek az intézményben. Ez pedig az igénybevételi napok számából is látszik. Két hónapnál hosszabb időt az ügyfelek 20 %-a tölt a férőhelyeken az adott évben, mivel próbáljuk az ellátottakat minél hamarabb stabilabb férőhelyekhez juttatni pl. BMSZKI-n belüli férőhelyekre, vagy akár külső intézményekben. A munkavállaláshoz kapcsolódó szállásokra, mint a munkásszálló, vagy a munkáltató által biztosított szállás is van egy fajta folyamatos mozgás.

A rövidebb időtartamú intézményi tartózkodások okának ugyanazt látjuk, mint a tavalyi évben:

- A belső eljárásrend értelmében, aki 120 napot éjjeli menedékhelyen töltött, aki 25 év alatti, vagy 60 év feletti és aki újonnan regisztráltként jelenik meg 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.
- Egy másik, említésre méltó ok lehet az általános javuló foglalkoztatási mutatók. Az egy éjszakás jogviszony rendszere miatt nincs rálátásunk arra, hogy ügyfeleink miért és hova kerülnek, miután nem veszik igénybe szolgáltatásainkat. Feltételezhető azonban, hogy az osztársadalmi jelenségek pozitív és negatív hatásai fokozottan kihatnak ügyfélkörünkre is. A több munkalehetőség és az emelkedő bérek valószínűleg hosszabb-rövidebb időre lehetőséget adtak ügyfeleinknek az ellátórendszerrel való leválásra.
- A tiltólistán nem lévő szerhasználat megjelenése az intézményben, ami bizonyos időszakokban visszavetette az igénybe vevők számát, mert az agresszió és a szerek intézménybe való fogyasztása, főleg az idősebb ügyfeleket elrettenti.

2.1. BMSZKI Könyves Éjjeli Menedékhely működése

A jogviszony egy éjszakára szól, nagyrészt egyszintes ágyakon tölthetik az éjszakát az ügyfelek. A tisztálkodáshoz, ételmelegítéshez biztosítunk megfelelő eszközöket. A férőhelyekre a feliratkozás este 17:30-tól történik, a beengedés 18 órakor. Az intézmény reggel 8 órakor zár, az épületet addig kell a bent éjszakázóknak elhagyniuk.

Az épület emeleti 208 férőhelye hagyományos éjjeli menedékhelyként funkcionált, egy napos jogviszonnyal. A földszint egy része indokolt esetben - pl.: egészségügyi problémák, munkába járás megkönnyítése miatt -, rászoruló hajléktalan embereknek volt fenntartva. 2018 telén a megváltozott pályázati feltételek és a munkaerőhiány miatt 24 órás formában nem tudtunk kinyitni a hátsó, földszinti részt.

Viszont a közterületről érkezők külön kijelölt férőhelyeket és külön figyelmet kaptak mind az elhelyezés, mind az esetkezelés szempontjából.

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.

2019-ban „*első éjszakás adatlapot*” 427 fővel vettünk fel. Közülük azok száma, akik nem szerepeltek a nyilvántartásban és azt nyilatkozták, hogy most kerültek ebbe a helyzetbe, 95 fő

volt. Ezek a személyek viszonylag hamar magasabb ellátásba lettek irányítva. Elhelyezésben és esetkezelésben kiemelt szakmai figyelmet kellene kapniuk, sajnos az intézmény humán erőforrás kapacitása miatt nem tudunk ennek a szakmai szempontnak eleget tenni teljes mértékben. A magas ügyfélszám miatt nem lehetséges, hogy az esetkezelést és az ügyelet ellátását a szociális munkások egyszerre végezzék. Hasonlóan nehezítő tényező a fél óránkénti beengedés is. A 2017-2018-ban csak esetkezelőként foglalkoztatott kolléga szerepe stabilizálódott és a munkaköre is a megfelelő helyre került a teamen belül. Ugyanakkor 2019-ben sem sikerült úgy változtatni a működésen, hogy az egyéni esetkezelés még erőteljesebb legyen. Esetlegesen egy újabb stabil, csak esetkezeléssel foglalkozó kolléga személyében lenne ez megvalósítható.

Egész évben tűntek fel olyan emberek (összesen 9 fő), akik hitelek, rezsitartozás miatti lakásvesztés okán kérték felvételüket az intézménybe. Ők általában rövid időn belül átmeneti szállásra kerültek az esetkezelő kollégának és a BMSZKI belső irányítási rendszerének köszönhetően. Fontosnak tartjuk, hogy a frissen hajléktalanná válók ne szocializálódjanak bele a hajléktalan életformába, annak érdekében, hogy a társadalomba való reintegráció esetükben gyorsabb lehessen.

Az alapszolgáltatások biztosítása a következőképpen alakultak a 2019-os évben:

Krizisélelmet a téli időszakban **10.094 alkalommal** biztosítottunk. Ennek nagyobb részét a krízisidőszakban nyújtottuk, januártól március végéig saját intézményi forrásunkból.

Az ételmelegítés lehetőségét a betérők **16.842** alkalommal kérték az évben, összesen **980 különböző** ügyfél vette igénybe a teljes év folyamán.

A krízisidőszakban 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 mosógépeinkkel **517** alkalommal tudtunk mosást biztosítani. Ebben a számban a keverőtárcsás és kézi mosás számai nincsenek benne, amelyhez szintén biztosítunk mosóport, és ha az intézményi kapacitásunk elbírta, a szárítást is megoldottuk. A fürdési lehetőséget szinte teljes létszámban kihasználták az igénybevevők, borotvát **413** darabot osztottunk ki az éjjeli menedékhelyen. A jogszabályban meghatározottakon kívül az éjjeli menedékhely kulturális lehetőségeket is nyújt: este 19 - 21 között csocsózásra, film klubra és könyvtár használatra van lehetőség. A filmklubban 55 vetítési alkalom volt, amelyen a lakók nagyobb része jelen volt.

Pályázati programból az menedékhelyen is 2018. végétől - 2019. áprilisáig elérhető volt a HIV, Hepatitisz C, valamint Szifilisz szűrés és addiktológiai tanácsadás külső szervezetek bevonásával 100 fő részére.

2.2. Esetkezelői beszámoló 2019.

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

Munkatársunk heti négy napot dolgozik negyven órában, ami azt jelenti, hogy van két olyan nap, amikor este 21 illetve 22 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. Intézményi szinten heti egy csoportos team van, ahol megbeszéljük a problémás eseteket és megoldást keresünk az adott problémákra. Ez nem jelenti azt, hogy esetmegbeszélőre csak ezen alkalmakkor van lehetőség, napi szinten konzultál esetkezelő munkatársunk a különböző helyzetekkel kapcsolatban az intézményvezetővel és a kollégákkal. Az esetkezelés folyamán felmerülő dilemmákat, problémákat így helyben, az intézményvezetővel és a kollégákkal meg tudja beszélni, illetve megoldási lehetőséget találni.

Az eredményeket leginkább a számok tükrözik. **2019-ben 467 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 találkozásunk egy vagy két alkalomra korlátozódtak és általában tanácsadásként, információnyújtásként funkcionált. Az **esetkezelt** klienseinek száma **108 fő** volt, ők azok az egyének, akiket végigkísért az ittlétüktől az intézményi kiléptetésükig, vagy az adott problémájuk rendezéséig. Több alkalommal ült le az ügyfelekkel együtt, hogy megfogalmazzák az esetkezelés irányát, az adott problémát, az elérendő és megvalósítandó célokat. A **108** esetkezelt kliensből **99 lakhatási problémával** fordult hozzá, vagy irányították a kollégák, ezen felül az esetkezelő is kereste a segítségre szorulókat. Az esetkezelések sikerességéből fakadóan **49 kliensünk átmeneti szállón, 35 ügyfelünk „24 órás fapadon”, 6 fő munkásszállón, 2 fő albérletben, 2 fő rehabilitációs intézményben, 3 fő kórházban, 1 fő lábadozón, 1 fő szívességi lakhatás keretén belül rokonoknál, 1 fő kliensünk pedig szociális otthoni elhelyezés alatt áll, illetve 1 főt juttatott be az elsőként lakhatás programba.** Vagyis az esetkezelések sikeressége 83,3%-os volt.

15 esetben (13,8%) sajnos sikertelen volt az esetmunka, ami legtöbb alkalommal azért történt, mert a kliens önszántából, váratlanul kiköltözött a menedékhelyről és emiatt megszakadt a kapcsolat. További 3 kliensünk (2,7%) várólistán van valamelyik átmeneti szállón, vagy pedig készül a FET-re menni és a menedékhelyen várja a bekerülés időpontját. Ezen felül, illetve némi átfedéssel **31 pályázati programban lévő ügyféllel** dolgozott együtt.

Munkája során nagyon fontosnak tartjuk a klienseink nyílt munkaerő-piacon történő elhelyezését. 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.

Az esetkezelték közül 6 ügyfél dolgozik a nyílt munkaerő-piacon, erősítve ezzel társadalmi elfogadottságukat és integrációjukat.

A 108 esetkezelt ügyfélből **26 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.

Fontosnak tartjuk még megemlíteni a **2019-es év vonatkozásában**, hogy a BMSZKI Könyves Éjjeli Menedékhelyen a tavalyi 364 elsőéjszakához képest **427 új ügyfelet regisztráltunk**, ami **17,3 %-kal több, mint az előző évben (2018)** volt. Elsőéjszakás kliens alatt azt értjük, hogy az intézményünkben mint hajléktalan eddig még nem volt jelen, azaz „új” hajléktalannak tekinthető és aki régen volt jelen az intézményben, de újra visszakerült hozzánk.

Véleményünk szerint a hajléktalanellátás jövője és motorja az esetkezelésben, mentorálásban, illetve a "képesse tevésben" keresendő. 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 alpműködést veszélyezteti, mivel a dolgozói létszámok az alpműködésre vannak kiszámolva.

Összefoglalás:

Ahogy a korábbi években is, próbáltunk arra törekedni, hogy az ügyfelek minél hamarabb stabilabb szálláslehetőséghez jussanak és minél kevesebb időt töltsenek az ingyenes férőhelyeinken. Ezzel párhuzamosan célunk, hogy az újonnan az intézménybe érkezőket minél gyorsabban információval lássuk el a tovább lépési lehetőségekről, valamint a stabilabb lakhatás és rendszerből való kikerülés felé motiváljuk. Az egyéni esetkezelés erősítése nem járt sikerrel, pedig a hatékonyság kulcsa ebben rejlene. Sajnos nagyon nehéz megfelelő munkaerőt találni, aki a napi rutin működésen felül is feladatokat tudna vállalni.

Ennek oka az alacsony bérek, a folyamatos konfrontáció, a stressz és a csak éjszaka történő munkavégzésben keresendő.

A "hátsó éjjeli menedékhely" részt megfelelő munkaerő hiányában nem sikerült 2018-2019-ben kinyitni. Ugyan helyeztünk el utcáról ügyfeleket, de megfelelő hozzá állású és tudású kollégák nélkül a lakatáson kívül más szolgáltatást nem tudnánk biztosítani, ami egyáltalán nem elégséges. Ráadásul az "intézmény az intézményben" működés feszültséget okoz, mind a team tagjai, mind az ügyfelek között.

A jövőre nézve továbbra is, ahogy az elmúlt években, a legfontosabb egy jól működő szakmai team összeállítására való törekvés. A meglévő működést, esetkezelést legalább ezen a szinten fenntartani az ügyfelek biztonsága, megfelelő szolgáltatások megismerése, elérése miatt.