



BMSZKI KOCSIS ÁTMENETI SZÁLLÁS ÉS MUNKÁSSZÁLLÓ

Intézményünk Budapesten a XI. kerületben, a Kocsis utca 5. szám alatt működik. A Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei (BMSZKI) egyik telephelye, melynek fő feladata az ide felvett hajléktalan emberek lakhatásának biztosítása, szociális problémáik megoldásában való segítése. A telephely a szociális részen túl munkásszállóként is üzemel, piaci alapon. Ez a duális szolgáltatási forma az épületen belül különböző emeleteken helyezkedik el, ezáltal egymást nem zavarva, összhangban tud működni.

A 2019-es év az előző év lendületét hordozta magában.

Fontosnak tartjuk, hogy legjobb tudásunk szerint minden kezdeményezésnek, megbeszélésnek, önkénteseknek biztosítjuk a helyszínt. Ezzel nem csak az ügyfelek életét könnyítjük meg, de a kollégák látásmódját is tágíthatjuk, hasznos kapcsolatokra tehetünk szert.

A Kocsis Átmeneti Szállás 2019-es eseményei, változásai

- **Adományok**

A 2019-es évben is többször adományoztak számunka eszközöket, tárgyakat. Az adományraktár elkészülése után még inkább rá tudunk majd erősíteni erre a vonalra is. Nagyon fontos, hogy használati tárgyakat, esetleg későbbi tartós lakhatás érdekében bútort is tudjunk biztosítani az ügyfeleink részére.

Karácsony környékén felerősödött az élelmiszer adomány is. Több alkalommal készített, hamburgert kaptak az ügyfeleink. Ezzel is emelni tudtuk a karácsony színvonalát.

Ruhaadományok

2019-ben is szinte egész évben érkeztek az intézménybe ruhaadományok. Azon túl, hogy a hozzánk beköltöző ügyfeleknek nagy segítség, hogy mindig rendelkezünk ruhával, így ha bármiben hiányt szenvednek, tudjuk orvosolni, negyedévenként az egész szállót érintő „turkálót” szerveztünk. A ruhákat szétválogatva, illetve válfára akasztva a földszinti nagyteremben helyezük el, így lakóink kedvükre válogathatnak közülük. Ezek az események nagy népszerűségnek örvendnek a lakóink körében.

Ezzel párhuzamosan az ellátás jobb szervezése érdekében ruharaktárt létesítettünk, ahol szétválogatva áll rendelkezésre a ruha adomány. Így a rászoruló lakóinknak könnyebb megfelelő ruházatot biztosítani. Az év végén így a szálló is részt tudott vállalni a közös adománygyűjtésben, válogatásban.

„Éljenek a Csajok”

A Budapest Bike Maffia által szervezett adománygyűjtés részeként a női higiénia termékek fogadásának egyik színtere volt a szálló.

• Élelmiszermentés

Lehetőséget kaptunk arra, hogy az Élelmiszerbankkal együttműködve a környéken található élelmiszerboltokból elhozzuk a megmaradt, de fogyasztásra még alkalmas élelmiszert. A szoba jöhető áruházakból a Kocsis szálló a Fehérvári úti Tesco áruházat választotta.

Tesco: pékárut (kenyér, édes és sós péksütemény) és zöldséget, gyümölcsöt kapunk az áruháztól. Változó mennyiségben, minőségben. Terveink szerint a fagyaszott árut és egyéb termékeket is el szeretnénk hozni, de ehhez 2018-ban nem tudtuk beszerezni az ehhez szükséges felszerelést, pl. fagyasztót.

KFC mentés: 2019. márciusától felmondtuk a mentést, mivel a mentés megterhelő volt, az autóval rendelkező kollégák – saját költségükön – szállították el az adományt. Majd próbáltunk – Stratégiai csoport segítségével – önkénteseket szerezni, de ez sem volt hosszútávon kivitelezhető. Viszont ahogy fent említettem, a fagyasztó probléma itt nagyon érezhető volt. A fagyasztót megkaptuk májusban.

2019. december 2-a óta önhibánkon kívül nem tudjuk teljesíteni a vállalt feladatot.

2019. évben 10. 672 fő kapott a mentett élelmiszerből és a kollégák 7.771,51 kg élelmiszert osztottak ki.

A 2020-as évben is szeretnénk részt vállalni ebben, kiegészítve, hogy szeretnénk bevonni a Külső-Mester u. átmeneti szállót, mivel könnyen megközelíthető az intézmény a szállónkról, így ha sok áru érkezik – és itt nem tudnánk kiosztani – ott valószínűleg örömmel fogadnák. Ennek a kivitelezéséhez még a megfelelő stratégiát meg kell találni.

RSZTOP – Étel az Életért Alapítvány

A 2019-as évben egyre inkább tendencia lett, hogy az itt lakók anyagi helyzete rossz, romlik. Egy munkahely elvesztése, vagy az egy rendszeres pénzbeli támogatás elvesztése miatt krízishelyzetbe kerül az ügyfél, amikor a mindennapi étel előteremtése is nehéz, sok esetben lehetetlen feladat.

Ezért a Hajléktalanok Közalapítvány által szervezett RSZTOP ételt kapja 28 fő – 2017. évhez képest tudtunk ételadagot emelni.

„Étel az Életért Alapítvány”: Szombati napon kapjuk az általuk előre csomagolt 40 adag húsmentes ételt. Emellett mindig van valamilyen kiegészítő finomság: üdítő, joghurt.

Ezen ételek biztosításával sok lakó hozzá tud jutni a napi meleg ételhez, amely egészségi szempontból is fontos szempont.

Az ételek megfelelő tárolására van lehetőség.

- **Dolgozói értekezlet**

2019 tavaszán is az intézmény biztosította a helyszínt a BMSZKI összdolgozói értekezletének. A telephelyen dolgozó minden kolléga kivette a részét a szervezésből, megvalósításból. A rendezvény zökkenőmentesen és színvonalasan került megtartásra.

Pályázatok - programok

A 2019-es évben is számos pályázatot valósított meg az intézmény. Minden kezdeményezésnek szívesen biztosítottuk a helyszínt.

- **RSZTOP pályázat**

Részt veszünk az RSZTOP ételosztásában, naponta 28 ügyfélnek könnyítjük így meg az ételmezési gondját. Ellenőrzés során mindent rendben találtak a pályázattal kapcsolatban.

- **Fejlesztő Foglalkoztatás**

Az intézmény a 2019-es évben részt vett a BMSZKI fejlesztő foglalkoztatási programjában. 3 fő közfoglalkoztatottnak biztosított munkát. A közmunkások jól dolgoznak, nagyban segítik az intézmény működését.

- **KAB pályázat**

KAB pályázat: Szenvedélybetegeknek részére intézményen kívüli programokra, illetve addiktológiai konzultánsra pályáztunk. Valamint a kollégák részére szupervízóra. A pályázatunkat elfogadták, így ez megvalósult 2019-ben.

A kollégák részére volt lehetőség szupervízóra, amely olyan szempontból hatékony volt, hogy akkor csak egymásra figyeltek, egy külsős vezető segítségével által.

A lakók részére addiktológiai konzultációra volt lehetőség. A kollégák rányitásával történt a kiválasztás. Voltak előre lépések.

A pályázaton belül volt lehetőség intézményen kívüli programokra. A szenvedélybetegekre jellemző, hogy beszűkült kapcsolatokkal, terekkel rendelkeznek. Ezeken szeretnénk volna változtatni. A pályázatnak köszönhetően 7 külsős programot tudtunk szervezni az ügyfeleink részére. A programok kiválasztásánál terv volt, hogy kezdetben itt a kerületben szervezünk elfoglaltságot, kíséreléssel, majd a kerületen kívül is, illetve egy mozinál nem volt kísérő.

- Mozi 2019. 03. 11. 14 fő vett részt a vetítése – egy kísérő kollégával. Allee Cinema City Mozi
- Színház 2019. 03. 23. Karinthy Színház előadását tekintette meg 6 ügyfél, egy kolléga kíséreléssel. A Piszkosak című előadást nézték meg. Bohózat, sok nevetéssel.
- Szabaduló szoba 2019. 04. 08. 5 ügyfélnek és egy kollégának nem sikerült kiszabadulni a szobából.
- Szépművészeti Múzeum 2019. 05. 05. 9 ügyfél és egy kísérő Michelangelo a Test diadala című kiállítást tekintették meg.
- Sétahajózás 2019. 05. 17. 7 ügyfél és egy kísérő Dunai sétahajókázáson vehettek részt.
- Mozijegy 2019. 05. 14. 15 fő és egy kísérő.

- Állatkerti séta 2019. 05. 18. 19 fő és egy kísérő, illetve 11 gyermek vett részt az állatkerti sétán. Előre egyeztetett időpontban látogattuk meg az állatkertet. Sok ügyfelünknek a gyermekével kapcsolattartási lehetősége van. Ezt használtuk ki, hogy egy közös élménnyel tegyük gazdagabbá mindenki életét. Csoportos gyermekjeggyel tudtuk a gyermek jegyét megvenni, így csak ez a költség terhelte a szülőt, nagyszülőt, rokont. Hatalmas élményhez jutottak így közösen.

- **Önkéntesség**

Fontosnak tartjuk, hogy az önkéntes munkát kereső embereknek teret adjuk a szállón. 2019-ben a legnagyobb önkéntes program a CEU által valósult meg a szállón. Első körben a kertet tették rendbe. A szükséges vágásokat, ritkításokat elvégezték. Majd a következő alkalommal magasított ágyásokat készítettek, illetve felújítottak néhány kerti ülőalkalmatosságot. Mindkét napon lakóink és munkatársaink is részt vettek a munkában. A kertet így sokkal kulturáltabban tudják használni az itt lakók.

- **Képzés, gyakorlati hely biztosítása**

A leendő szociális munkásoknak biztosítunk gyakorlati helyet a képzésük idején. Azt tapasztaljuk, hogy képesek aktív tagjává lenni a munkaközösségünknek addig, amíg az intézményben teljesítik a gyakorlati idejüket. Felemelő érzés tapasztalni, hogy a leendő kollégák megtalálják „szociális hangjukat” és egyre nyitottabban állnak az ügyfeleinkhez. A Károli Gáspár Református Egyetemen megfelelő kapcsolatot alakítottunk ki.

2019-ben pedig az érettségihez szükséges önkéntes munkát is végeztek nálunk.

Ellenőrzések

A 2019-es évben is számos ellenőrzésen van túl az intézmény. Ellenőrzést végzett a Kormányhivatal, a Katasztrófavédelem, Fővárosi Önkormányzat, Népegészségügyi Főosztály. Ezen ellenőrzések során, amennyiben hibát találtak, akkor a műszaki állapot miatt kaptunk jelzést. Természetesen ezeket a hibákat mi is észleljük és az előírásoknak megfelelően munkalapon jelezzük ezt a Műszaki Csoport felé.

Ezen kívül a BMSZKI pénztárelenőre rendszeresen ellenőrizte az intézményt.

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

Átmeneti szálló – programok:

Fejlesztő foglalkoztatás:

2018. évtől a BMSZKI saját maga szervezte a fejlesztő foglalkoztatást. A Kocsis 1 fő részére biztosított munkát, aki a cég másik telephelyén lakik. Itt lakó ügyfelek közül 3 fő került bevonásra. Egy fő a program lezárása után védett foglalkoztatásba került, tervezi, hogy az elsődleges munkaerőpiacon keres új munkát. A másik két fő: az egyik az adományraktárt kezeli, a másik pedig takarít a szállón. Az ő fejlesztő foglalkoztatásuk 2020. március végén lejárt.

Közösségi keret:

2019-ben igyekeztünk a korábbinál jobban beosztani a közösségi keretet. Sportrendezvényeket szerveztünk (kártya – rómi és pingpong versenyt). Majd év végén egy pingpongasztalt is tudtunk venni, átcsoportosítás után.

Az intézményen belül több alkalommal szervezték a kollégák közös főzést, sütést, bográcsozást. A neves ünnepeinkre is készültünk az ügyfeleinkkel együtt.

A sportrendezvényeken a BME diákjai is részt vettek, élvezték a lehetőséget.

Reprezentációs – rekreációs keret felhasználása:

A 2019-es évben a lazulásra és az igazi kikapcsolódásra fektettük a hangsúlyt. Fontos volt számunkra, hogy csoportosan kimozduljunk az intézményből. Mindezt egy kellemes kiránduláson tettük – néhány kollégának természetesen erről más a véleménye –, lezárásként egy közös ebéddel.

Közös étkezés: a szálló 2005-ös nyitása óta minden évben kétszer – tavaszköszöntő ebéddel és egy karácsonyi ebéddel – közös főzéssel ünneplünk meg és zárunk le. Ez idén sem történhetett másképp.

Személyi létszám

Hosszú éveken keresztül sikertelenül próbáltuk elérni, hogy a munkásszállóra is megfelelő számú személyzetet biztosíthasson az intézmény. Ennek megvalósítása elkezdődött 2018-ban

és év végén engedélyt kaptunk erre a fenntartótól. Így az átsorolások elkezdődtek, melynek befejezése 2019-ben történt meg. Így az alábbi változások történtek. Törvényi változás miatt – kevesebb felsőfokú végzettségű kolléga alkalmazását írja elő – szociális munkás többlettel rendelkezünk, mely nehezíti a pótlásukat, ezt az év elején meg tudtuk oldani. A Kocsishoz képest 2019-ben nagyon sok kolléga döntött úgy, hogy máshol – akár telephelyet váltva – szeretne dolgozni, illetve két kolléganő is szülési szabadságra ment. A szociális munkások 2/3 része kicserélődött, illetve év végén az egyik segítő is távozott. Őt nem fogjuk pótolni. Májustól próbáltuk – több hirdetés eredménytelen volt – pótolni őket. Előreláthatóan 2020 februárjától áll fel az új csapat.

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

- 1 fő ellátási egységvezető
- 1 fő ellátási egységvezető helyettes
- 8 fő szociális, mentálhigiénés munkatárs (egy fő 6 órás munkarendben,)
- 7 fő szociális asszisztens munkatárs
- 5 fő recepció
- 1 fő pénzügyi asszisztens munkatárs – aki már a pénzügyi csoporthoz tartozik -
- 1 fő gondnok
- Technikai személyzet

A Kocsis Szálló

„Szállás, ami megéri!”

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

A munkásszálló az első nyolc emeleten működik, és itt tudunk szobát, illetve férőhelyet biztosítani. Ezekben a piaci alapon működő emeleteken 80 szobát adunk ki magánszemélyeknek, illetve cégeknek, vállalkozásoknak, akik dolgozóikat szállásolják itt el. Külön figyelmet fordítottunk arra, hogy az átmeneti szállásról is legyen lehetőség átköltözni a piaci részre. Jelenleg 18 volt hajléktalan ügyfél lakik a munkásszálló részen.

- **Megújítottuk a bérlőink szerződéseit**

A bérleti szerződéseket folyamatosan újítjuk.

- **Internetelés – tv**

Ezen irányú szolgáltatás: állandó panasszal élnek a nálunk lakók, amire mi csak azt a választ tudjuk adni, hogy szolgáltató csere lesz – lassan két éve. Már számunkra sem hihető.

- **Konyhai helyiség bérbeadása**

A raktár végre megvalósult, így az anyaggazdálkodás birtokába került.

- **Terembérlés**

Heti négyszer van NA vagy AA gyűlés a szállón, valamint a környező társasházak lakógyűléseinek is mi adunk otthon.

2019-ban is rendszeresen itt szerveztek képzéseket a BMSZKI különböző projektjei.

Vendégek összetétele:

A szálló szolgáltatásait három jól elkülöníthető csoport veszi rendszeresen igénybe:

- Cégek, vállalkozók.
- Egyetemisták.
- Állandó, hosszú távú vendégek. Gyakorlatilag albérlet helyett kétágyas szobában fizetnek egy állandó helyet.

A szobák kiadása mellett a közösségi termeket igyekszünk hasznosítani, rendezvényekre, eseményekre bérbe adni. A földszinti nagy teremben pedig például a környék társasházainak közgyűlési helyszínt biztosítunk.

A fennmaradó 25 szobát jelenleg 36 fő bérlő.

Fontosnak tartom, hogy lehetőséget kapjanak az átmeneti szállón lakó ügyfelek, ha anyagi helyzetük engedi, átköltözzenek a munkásszállóra. Eddig ez nagyon jól működik.

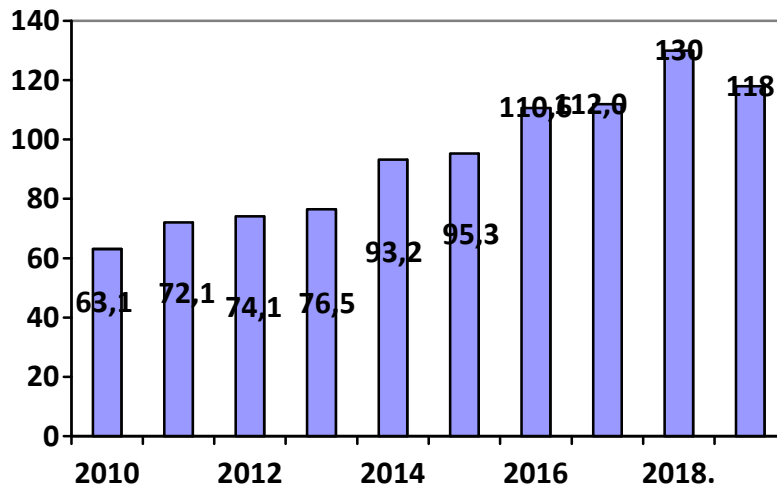
- **Szerződések**

A Budapesti Műszaki Egyetem szerződött ügyfelünk 2014. szeptember óta. Mivel minőségi és olcsó szállást tudunk biztosítani a diákok számára, szinte minden évben kértek bővítést. 2019. szeptembertől a BMSZKI egyéb szerződő partnerek miatt kevesebb férőhelyet tud biztosítani a részükre. Jelenleg 126 fő diák számára tudunk férőhelyet biztosítani.

VT-Arriva: 2018. júliusától keretszerződést kötött a céggel a BMSZKI. Egy teljes emeletet bérelnek a dolgozóik részére.

Bevétel alakulása:

2010 és 2019. között



2018-hoz képest visszaesés tapasztalható a forgalomban, ennek okai lehetnek, hogy egyre több bérlő gondolja azt, hogy inkább egyedül fizeti ki a szoba bérleti díját, illetve az egyetemnek van vitás hónapja.

2020-as tervek:

Átmeneti szálló:

HKA pályázat

KAB pályázat

Team építés

Minőségibb munka folytatása a szociális munkában

Munkásszálló:

Bevételek optimalizálása

Egyetemmel való kapcsolat javítása

A szobák folyamatos felújítása

Lakhatási pályázatokban való részvétel

Hujbérné Turóczi Angelika
ellátási egységvezető

Beszámoló a Kocsis Átmeneti Szálló szakmai munkájáról

Készítette: Fazakas Tünde ellátási egységvezető helyettes

Bevezetés

A 2019. évet jellemezve hullámvölgyes, szakmailag megterheltek mondanám, ennek ellenére a vezetőtársammal továbbra is hangsúlyt helyeztünk a szakmai működésünket meghatározó célokra, irányokra:

1. Ügyfeleink együttműködve személyes szociális munkásukkal, egyénre szabott segítséget, támogatást kapjanak.
2. A különböző munkakörök közötti együttműködés, és a jó kollegiális kapcsolat erősítése.
3. A szociális dolgozók közötti munkamegosztás, egyenlőbb teherviselés.
4. A szállón, a lakhatási körülmények javítása a szociális munka eszközeivel (szintellenőrzés, szobaellenőrzés, lakógyűlés, ügyfelekkel egyéni beszélgetés).

Hullámvölgyként jellemeztem a tavalyi évet, mivel hat munkatársunk kilépésével, és az öt munkatársunk felvételével a munkafolyamatok újra szervezésére lett szükség, a feladatok egyenlőbb elosztására volt lehetőségünk. A szociális munkások a vezetőkkel közösen vállaltak feladatot az ételosztásnál, a rendszeres szobaellenőrzéseknél, a közösségi programok lebonyolításánál. Az ügyfelek elosztásakor a kritikus időszakban nem tehermentesültek a vezetők sem.

A jó kollegiális kapcsolat, a jó együttműködés igénye a munkatársakban is felmerült, voltak egyéni kezdeményezések, viszont a szállón megtartott PIE tréning, a szupervízió lehetősége, a közös kirándulás, a karácsonyi ünnepség, és más közös tevékenységek keretében erősödtek a kapcsolatok. Jelenleg, a közös ebédelés ad teret az ismerkedésre, jó munkatársi kapcsolat megerősítésére.

Az elmúlt év nehézségei az ügyfelekkel való munkát is befolyásolták, mégis az ügyfelek által kitöltött elégedettség kérdőív eredményei pozitívan megerősítettek abban, hogy sikerült helytállni. Összesen 72 ügyfél töltötte ki a kérdőívet. Egy ötös skálán kellett értékelniük a kijelentéseket. Néhányat kiemelek az kapott pontértékkel együtt. „*A segítővel a kapcsolat itt a kölcsönös tiszteleten alapul.*” 4,29 pont, „*A dolgozók itt udvariasan beszélnek az*

ügyfelekkel” 4,40 pont, „Érzem, hogy itt odafigyelnek egyéni gondjaimra, igényeimre.” 4.23 pont, „Kellő tájékoztatást kapok itt az ügyeim intézéséhez” 4,36 pont, „Megbízhatónak tartom az itteni segítőköt” 4.39 pont.

Az összesen 66 fő megkérdezettből, 11 fő aránylag friss beköltöző. Ezek közül 81,5 %-nak van személyes szociális munkása, 76,2%-a esetkezelő szociális munkással tarja a kapcsolatot, 75%-a úgy véli, hogy olyan segítséget kap amire szüksége van.

A pontszámok alapján (2,69 és 3,96 pont között) a szálló tárgyi feltételeivel, a mellékhelységek, és konyha tisztaságával, a biztonság érzetével voltak elégedetlenebbek a megkérdezett ügyfelek.

A szakmai munka folyamata

A szállóra beköltöző ügyfelek egy első interjún vesznek részt a szakmai munkáért felelős vezetőnél, vagy az erre a feladatra kijelölt személyes szociális munkásnál. Az első interjún meghatározásra kerülnek a szociális munka folyamatának főbb irányai, célkitűzései, és eldöntésre kerül, hogy az ügyfél támogató szociális munkában-, vagy esetkezelő szociális munkában részesüljön.

A támogató szociális munkában részesülő ügyfelek életvezetésükben önállóbbak, a velük való együttműködés támogató jellegű, a felállított céloknak megfelelően életvezetési tanácsadást, információnyújtást, ügyintézés, előtakarékosság nyomon követését stb. igényelnek. A támogató személyes szociális munkások az ügyfelekkel folytatott szociális munka mellett a szállón ellátják az ügyeleti feladatokat.

Az esetkezelő szociális munkába a mentális- egészségi problémákkal, traumatikus életúttal rendelkező ügyfelek részesülnek, szoros együttműködést, segítő beszélgetések folytatását, ügyintézéseikben való segítséget igényelnek. Az esetkezelő személyes szociális munkások minimálisan besegítenek az ügyeleti feladatokban, ügyfeleikkel szoros együttműködésen alapuló, mély szociális munkát végeznek.

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

Az egy éves intézményi jogviszony lejártakor a szakmáért felelős vezető és az ügyfél között, az elmúlt időszakot értékelő, és a következő időszakra tervező beszélgetésre kerül sor. A személyes szociális munkás és a szociális team javaslatát figyelembe véve történik meg a döntés a jogviszony hosszabbításáról.

A Kocsis Team

A Kocsis Teamben a recepción dolgozó szociális segítők, és a Szociális Teamet alkotó támogató személyes szociális munkások, és esetkezelő személyes szociális munkások tartoznak. Minden hónap első szerdáján van megtartva a team, ennek keretében vezetői tájékoztatásra, a szállót érintő közös ügyek megbeszélésére, az elmúlt hónap eseményeinek átbeszélésére, ügyfelekkel kapcsolatos megbeszélésekre kerül sor. A recepció munkatársaknak ez az egyetlen alkalom áll rendelkezésükre, hogy szakmai megbeszélésben legyen részük, ez pedig kevésnek bizonyul. A régen bevezetett, és akadozó, majd teljesen megghiúsult próbálkozás volt, hogy a közös szociális teameken is jelen legyen egy recepció munkatárs. A teamen részt vevő kolléga tudta képviselni a recepció álláspontját, és az ügyfélmunkában tapasztalatot szerezhette, véleményt nyilváníthatott. Megfontolva, úgy a szociális munkatársak, mint a recepción dolgozók részére pozitív hozadéka van a közös munkának, ezért annak újra bevezetése a közeljövő célkitűzése lehet.

A recepción dolgozó szociális segítők közül ketten vettek részt képzésen: a „Segítő munka poszt- traumás stressz zavar tüneteit mutató ügyfelekkel”, illetve a „Pszichiátriai betegekkel végzett szociális munka” képzésen.

A Szociális Team

Esetkezelő személyes szociális munkás team:

A 2019-es év elején teljes létszámban (4 fő) működő szakmai team, az év végére teljesen kicserélődött. Két kolléganő szülési szabadságra ment, egy másik áthelyezését kérelmezte egy másik intézménybe, egy kolléganő felmondott. A májusban és júniusban távozó szociális munkásokat, két támogató személyes szociális munkás pótolta, ezáltal folyamatosan teljes létszámban működhetett a team. A szociális munkások betanítása utáni időszak nem volt túl hosszú ahhoz, hogy szakmai elégedettségről beszélhessünk, ugyanis novemberben két szociális munkás mondott fel, munkahelyet váltottak. Csak az egyik szociális munkást tudtuk pótolni egy támogató szociális munkással. Decemberben egy kolléganő szülési szabadságra ment, akit egy másik intézményből áthelyezett kolléganővel tudunk pótolni. Így év végén három esetkezelő szociális munkás alkotta a teamet, ezek közül egy még betanult. Januártól még egy felvételt nyert kollégával gyarapodott a team. Jelenleg, ismét teljes létszámban, négy szociális munkás alkotja a teamet.

Az év folyamán, a távozó szociális munkások ügyfelei esetátadással az új szociális munkásokhoz kerültek, egyrészt a rendszeres team munka eredménye, hogy sikerült helytállni a nehezebb időszakban is.

A külsős szakember által tartott szupervíziós jellegű esetmegbeszélők, egészen az év közepéig folytatódtak. Az év második felétől sikerült bevezetni a havi szintű rendszeres esetmegbeszélőt.

Az év folyamán egy esetkezelő személyes szociális munkás részt vett az „Interjútechnikák” képzésen. A többi kollégának az új képzési követelmények alapján megvolt a szabadon választható képzésekre a kreditpontjuk, a kötelező képzési lehetőségek hiányában nem jelentkezhettek újabbakra.

Esetkezelő teamet szerdai napokon, egy hónapban háromszor tartunk. Itt az aktuális eseményeken kívül a szakmai-, ügyfelekkel kapcsolatos kérdéseket átbeszéljük, esetmegbeszélőt tartunk. Most, hogy a team új tagokkal bővült ismét nagyobb hangsúlyt fektettünk a segítő beszélgetések fontosságára, az első interjú készítésére, illetve az esetnapló írására. További cél a jelenlegi esetmegbeszélő alkalmak bővítése is.

Támogató személyes szociális munkás team:

Az elmúlt év első felében teljes létszámban négy támogató személyes szociális munkás dolgozott együtt. Az esetkezelő szociális munkások kilépésekor, összesen hárman mentek át az esetkezelő teambe. Júniustól novemberig két szociális munkás, és egy szociális segítő alkotta a teamet. A szociális segítő arra a célra lett alkalmazva, hogy az intézményi jogviszonnyal kapcsolatos adminisztrációt elvégezze, ezáltal tehermentesüljenek a támogató szociális munkások. A legkritikusabb időszakot a nyári hónapok jelentették – a szabadságolások időszakában hárman látták el az ügyeleti feladatokat, a két támogató szociális munkásnak magas ügyfélkör mellett kellett helytállnia. Egyértelmű volt, hogy a szakmai munkáért felelős vezető az ügyfelek gondozásában, míg az ellátási egységvezető az ügyeleti feladatok vitelében besegített. Novemberben kilépett, mivel munkahelyet váltott az egyik szociális munkás. Októbertől, sikerült alkalmazni három új szociális munkást, egy szociális munkás áthelyezéssel jött a teambe – a betanulás folyamatos, ez az időszak még tart. November végére sikerült újraosztani az ügyfeleket az új segítőknél. Egy átmeneti időszakra az ügyfelek, akikről azt tapasztaltuk, hogy “csak lakhatást vesznek igénybe”, és minimális segítséget igényelnek, a vezetők gondozásába kerültek.

A támogató személyes szociális munkások közül egy fő elkezdte az ELTE közösségi és civil tanulmányok MSC képzését, egy fő a „Segítő munka poszt- traumás stressz zavar tüneteit mutató ügyfelekkel” képzésen vett részt. Hárman új belépőként kezdték el a gyakornoki képzést.

A támogató személyes szociális munkásoknak, közösen az esetkezelő szociális munkásokkal kéthetente szerdánként van teamjük. Ezen a teamen megbeszélésre kerülnek a szállót érintő kérdések, szakmai kérdések, ügyfelekkel kapcsolatosan felmerülő kérdések, javaslatok. A támogató szociális munkásokkal négyhetente sorra kerül a szakmai vezetővel közös leülés, amikor az ügyfélmunkával kapcsolatos kérdések átbeszélésre kerülnek.

A tavalyi év végére egy teljesen új támogató szociális team állt össze – a betanulási időszakon túl továbbra is hangsúlyt fektettünk a feladatok készségszintű elsajátítására, a segítői szerep és a szakmaiság erősítésére. Fontosnak tartom, hogy a gondozási tervek mentén célirányos szakmai munka folytatódjon, az együttműködés az ügyfelek szükségleteihez igazodjon.

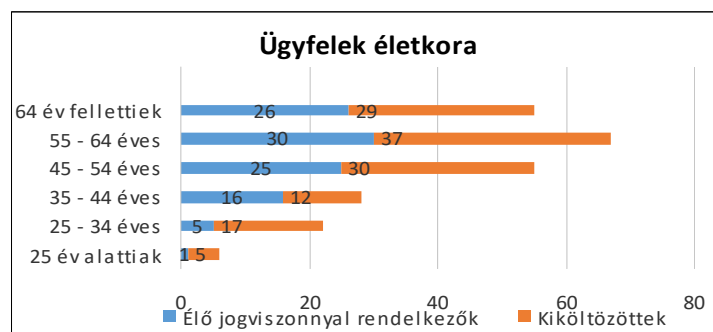
Ügyfelekkel folytatott személyes szociális munka:

2019-ben összesen 244 ügyfél költözött be a szállóra, ebből 233 ügyfél (143 férfi, 90 nő) részesült személyes szociális munkában. Összesen 130 ügyfélnek (79 férfi, 51 nő) zárult le a gondozása. 2018-as évben 250 ügyfél részesült személyes szociális munkában.

Az ügyfelek átlag életkora 53. 60 év, magasabb a tavalyi átlaghoz viszonyítva, 51.75 év volt.

Az alábbi diagram az ügyfeleink korcsoportok szerinti megoszlását szemlélteti. Látható, hogy a legtöbben 55 és 64 év közötti korosztályban 67 fő (29.1%) voltak jelen a szállón. Nem elhanyagolható a nyugdíjkorhatárt meghaladó ügyfelek száma sem összesen 55 fő (23.9%), amely valamelyest több az előző évi 42 főhöz képest.

Isz. Diagram Ügyfeleink életkora korcsoportok szerint



Az alábbi táblázat az ügyfelek hajléktalanságban eltöltött időszakának hosszára vonatkozó adatokat tartalmazza. Látható, hogy a friss lakásvesztők százalékos aránya a legmagasabb, 49%. A hajléktalan évek számának növekedésével csökken a szállón lakó ügyfelek száma.

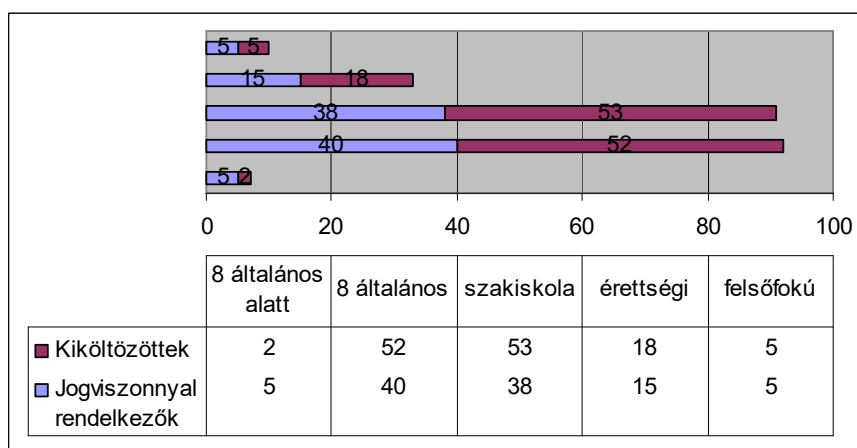
Az eddigi adatokból arra tudunk következtetni, hogy 2019-ben a szállóra legnagyobb százalékos arányban a friss lakásvesztők, és az 55 év feletti ügyfelek költöztek be.

1.sz. Táblázat: A hajléktalan létben eltöltött évek száma

Hány éve hajléktalanok?	Jogviszonnal rendelkezők	Kiköltözöttek	2019-ben szociális munkában részesülők
0-2 év	43%	55%	49%
3-5 év	20%	14%	17%
6-10 év	24%	16%	20%
11-20 év	9%	11%	10%
20 fölött	5%	3%	4%
Összesen	100%	100%	100%

A következő diagram az ügyfél legmagasabb iskolai végzettségével kapcsolatos adatokat tartalmazza, szinte azonos számban vannak a 8 általános osztállyal rendelkezők (összesen 92 fő), mint a szakiskola, vagy szakmunkás képző iskolát elvégzők száma (összesen 91 fő).

2. sz Diagram: Az ügyfelek legmagasabb végzettsége



A szállóról kiköltözött ügyfelek átlagban 12.4 hónapig laktak a szállón. A kapott érték azzal is magyarázható, hogy indokolt esetben ügyfeleinknek támogatjuk a két éves intézmény jogviszony lejártá utáni hosszabbítását, voltak idős ügyfeleink akik több évig várakoztak idősek otthonba való elhelyezésükre.

A szállóra beköltözött 233 ügyfélből, összesen 54 ügyfél (23%), önkormányzati bérlakásból (4 fő), albérletből (15 fő), családtól (13 fő), ismerőstől (16 fő), munkásszállásból (6 fő) költözött be a szállóra. Hajléktalan helyzetből 169 ügyfél (72%) költözött be a szállóra.

A szállóról kiköltözött 130 ügyfélből, összesen 62 ügyfél (47%) költözött ki albérletbe (17 fő), szobabérlők házába (3 fő), családhoz (10 fő), ismerősökhöz (3 fő), munkásszállóra (25 fő). Hajléktalan ellátásba 33 fő (25%) költözött vissza. Összesen 30 főnél (23%) nincs adatunk a kiköltözés helyéről.

Figyelembe véve a fenti adatokat a szállóról kiköltözött ügyfelek közel felének (47%) sikerült kikerülnie a hajléktalan ellátásból.

Az ügyfeleknek a gondozás kezdetén az átlag jövedelmük 67.045 Ft. volt, kevesebb az előző évi átlagkeresethez képest, amely 71.368 Ft. volt. A gondozás lezárásakor az átlag jövedelem a gondozási munka következtében valamelyest növekedett. A lezárt ügyfelek átlag jövedelme 75.122 Ft. volt, kevesebb az előző évi átlag 80.803 Ft. jövedelemnél. A különbség azzal is magyarázható, hogy a 2019. évben magasabb a nyugdíjas korosztályban részesülők száma a megelőző évhez képest.

Az ügyfelek megélhetési forrását tekintve a gondozás kezdetén, 233 főből 216 főnek (93%) volt valamilyen rendszeres jövedelme, ebből 83 fő (36 %) bejelentett munkával rendelkezett, 21 fő (21%) nem bejelentetten dolgozott, 63 fő (27%) rokkantsági ellátásban, vagy öregségi nyugdíjjal rendelkezett, 20 fő (9%) segélyben részesült. 17 fő (7 %) nem rendelkezett jövedelemmel.

A megélhetés forrását tekintve 127 kiköltözött ügyfélről van adatunk. Összesen 108 ügyfél (85%) rendelkezett rendszeres jövedelemmel, ebből 48 fő (33%) bejelentett munkahellyel rendelkezett, 18 fő (14%) nem bejelentett munkahellyel rendelkezett, 41 ügyfél (36%) rokkantsági ellátásban, vagy öregségi nyugdíjjal rendelkezett, 7 fő (5%) segélyben részesült. 19 fő (12%) nem rendelkezett jövedelemmel.

A szállóról kiköltözött nyugdíjas ügyfelek (29 fő) kiköltözési helye a következőképpen alakult. 2 fő albérletbe, 3 fő áthelyezéssel egy másik szállóra, 3 fő rokonokhoz, 1 fő ismerőshöz, 4 fő munkásszállásra, 6 fő másik intézménybe, 2 fő éjjeli menedékhelyre, 2 fő szociális otthonba, 1 fő kórházba, 1 fő a BMSZKI kiléptető lakásába, 5 fő ismeretlen helyre költözött ki a szállóról. A szállóról kiköltözött idős korosztály 47%-nak (12 fő) oldódott meg

a lakhatása. Ez a százalékos arány teljesen megegyezik a szállóról lakhatási helyzetbe költözött lakók százalékos arányával.

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

2.sz Táblázat: A személyes szociális munka sikeressége

A szociális munka sikeressége	Ügyfélszám	Százalék
igen	49	38%
részben igen	48	37%
nem	33	25%
Összesen	130	100 %

Látható, hogy a személyes szociális munkások legnagyobb arányban sikeresnek és részben sikeresnek ítélték meg a gondozási folyamatot a lezárt ügyfeleknél. A sikeresség megítélése összefügg a gondozási tervben felállított célok, vagy részcélok teljesülésével, tehát a gondozásban megélt sikeresség, és az elégedettség pozitívnak tudható.

Csoportfoglalkozások, közösségi szociális munka:

Egy mentálhigiénés projekt keretében elindított csoport, a *Könyvtár Klub*, most már új csoportvezetőkkel működik. Továbbra is megtörténik a könyvtártér rendezése, közös hozott témák mentén beszélgetések, programok szervezése, irodalmi művek feldolgozása stb.

Az ügyfelekkel közös tevékenységek keretében valósul meg a közösségi foglalkozás. A tavalyi évhez hasonlóan jelen voltak az ünnepekhez, alkalmakhoz kötött közös foglalkozások, sütés, főzés, közös ebéd, táncest. Sportnapot minden hónapban rendszeresen tartunk, a szállón kívüli foglalkozások, kirándulás, mozi, színház látogatása sem hiányzott az elmúlt év folyamán sem. Az alkalmakat a szállón dolgozó szociális munkások és a szociális segítők szervezik, és vezetik le.

Az új kollégák vállalásait átbeszélve, a meglévő foglalkozások, csoport mellett, a lakóknak következő évre több csoport indítását terveztük. Az absztinenciát vállaló ügyfeleinknek a csoportot egy addiktológiai konzultánsnak képződő kolléganő tartaná, a szállón dolgozó pszichológus kreatív csoport vezetéséhez társulna, az erőszakmentes kommunikációban képzett kolléganő ebben a témában tartana csoportot, egy női csoport vezetése is szóba került.

A szállón heti rendszerességgel *pszichológus*, és kéthetente *családterapeuta* fogadja az ügyfeleket. 2019-ben összesen 18 ügyfélnek volt időpontja a pszichológushoz, ebből 13 ügyfél jelent meg, járt vissza rendszeresen. Januártól kezdett el a szállón családterapeuta párokkal foglalkozni. Eddig két pár vette igényben a szakember segítségét.

2020-ra kitűzött célok:

A tavalyi évben kitűzött célok érvényesek továbbra is, hangsúlyt fektetve arra, hogy új kollégák érkeztek hozzánk, a betanulási folyamat még nem ért véget,

1. Az elindított tervek következetes véghezvitele, a folyamat megszervezése, maximálisan figyelembe véve a munkatársak teherbíró képességét.
2. A szakmaiság erősítése, az eddig kialakult értékek megtartása, továbbfejlesztése.
3. A különböző munkacsoportok közötti együttműködés további hatékonyabbá tétele.
4. A teamekben a jól szervezett, strukturált munkafolyamat megszervezése, a szakmaiság erősítése, az eddig kialakult értékek megtartása, továbbfejlesztése.
5. Munkámmal szembeni elvárásoknak megfelelés, szakmai fejlődés.

2020. február 20.