

**BMSZKI Átmeneti szállás 1134 Budapest Dózsa György út
152.**



2020. évi Szakmai beszámoló

Készítette: Beczné Bálint Mónika ellátási egységvezető-helyettes,
Juhász Arnold ellátási egységvezető

1. INTÉZMÉNYÜNK BEMUTATÁSA:

A Dózsa Átmeneti szállás a BMSzKI Központi épületében, Budapesten, a XIII. kerületi Dózsa György úton található. Az egykori Népszálló, könnyen megközelíthető a 75-ös, 79-es trolival, valamint a 3-as metróval (utóbbi jelenleg felújítás alatt). Ez a BMSzKI legnagyobb szállója, ahol 326 hajléktalan embert - 138 nőt és 188 férfit - tudunk elhelyezni, 11 kétágyas és 304 egyágyas szobában.

Az ügyfelek elhelyezése 3 szinten történik. Az első emeleten idősebb hölgyeket, a második emeleten férfiakat, a harmadik emeleten nőket és férfiakat tudunk fogadni.

A szállásra a Felvételt Előkészítő Team-en (FET) keresztül lehet bekerülni, mely ugyanabban az épületben található, ahol az Átmeneti szállás is. A bekerülés alapvető feltétele, hogy a jelentkező 18. életévét betöltötte, önellátásra képes.

SZOLGÁLTATÁSAINK:

- mosási, főzési, tisztálkodási lehetőség
- értékmegőrzés
- szociális ügyintézés
- egyéni esetkezelés
- könyvtár, teleszoba
- befogadó férőhelyek működtetése, utcán, közterületen élők részére
- csoportfoglalkozások, közösségi foglalkozások

Szállásunk sajnos nem akadálymentesített, ennek ellenére volt már rá példa, hogy mozgásában korlátozott és mozgássérült ügyfeleket is elhelyeztünk.

Intézményünk az egyágyas szobák miatt nagyon népszerű a hajléktalan ügyfelek körében, ezért a bekerülésre gyakran több hónapot is várni kell.

CÉLCSOPORTOK:

A szállás első emeletén, 56 férőhelyen, jellemzően olyan idősebb hölgyeket fogadunk, akik már beadták valamilyen szociális otthonba az elhelyezési kérelmüket, de férőhely hiányában várólistára kerültek, illetve akik vállalják az elhelyezés elindítását. Itt helyezzük el továbbá azokat a mozgásszervi, krónikus stb. betegségben szenvedő hölgyeket is, akiknek gondot okozna a 3. emeleten található női szobákhoz való feljutás. Ezen az emeleten az ügyfelekkel végzett segítői munka fő irányvonala, az ügyfelek fizikai-, egészségügyi- és mentális állapotának szinten tartása, aktivitásuk megőrzése, ha lehet javítása, jövedelemhez juttatás, valamint felkészítés a szociális otthoni elhelyezésre.

A szállás második emeletének középső folyosóján az év közepéig pároknak biztosítottunk lakhatást, azonban az év második felében reagálva a várólistán feltorlódott férfi ügyfelek nagy létszámára, a páros részlegünket fokozatosan átalakítottuk férfiak elhelyezésére szolgáló szakasszá. A párok egy részét más átmeneti szállókra

helyeztük át, de emellett intézményen belül is költöztettünk. Az átalakítás nehézségeiről részletesebben lehet olvasni a *Koronavírus járvány* fejezet alatt.

A második emelet további két szakaszán férfiakat, a harmadik emelet két szakaszán hölgyeket (illetve részben férfiakat is), egy folyosón pedig szintén férfiakat tudunk fogadni. Továbbá ezeken a részlegeken is biztosítunk, szükség esetén, befogadó férőhelyeket utcán, közterületen élők számára.

Külön szolgáltatásként működik a büntetés-végrehajtási intézményekből frissen szabadult ügyfelek felvétele a szállásra. Évente 5-7 ügyfél kerül így be hozzánk.

Az intézménybe való bekerülés egyik feltétele továbbra is az, hogy az ügyfél rendelkezzen jövedelemmel, ami azért is fontos, mert a Dózsa Átmeneti szálláson a legmagasabb a térítési díj – 11.700-Ft. Emellett lakóinknak beköltözéskor óvadékot is kell fizetnie, melynek összege megegyezik az intézményi térítési díj egyhavi összegével (11.700-Ft).

Lakóink közt továbbra is az 50 feletti korcsoport dominál, a beköltözők átlagéletkora 58,64 év volt. Ez egybevág a tavalyi és korábbi tapasztalatainkkal, miszerint a szálláson jellemzően az idősebb lakók fordulnak meg.

2. A 2020-AS ÉV FŐBB ESEMÉNYEI:

2.1 A KORONAVÍRUS JÁRVÁNY

2020-ban a koronavírus járvány működésünket és szakmai munkánkat is alapvetően meghatározta. Erre a világméretű pandémiára nemhogy a BMSzKI, de Magyarország és az egész világ sem volt felkészülve.

2020. március végén egymás után születtek hatósági, fenntartói és igazgatói határozatok, a járvány elleni védekezéssel, és egységeink biztonságos működtetésével kapcsolatban. A BMSzKI Igazgatójának egyik első intézkedése, a látogatási és belépési tilalom elrendelése után, az ún. ügyeleti munkarendre történő átállás volt. Ennek első lépéseként az egyes ellátási egységek vezetői felmérték, hogy kik azok a dolgozók, akik tudják, merik vállalni a munkát. Ezek után úgy kellett egy rendkívüli beosztást elkészíteni, hogy egyszerre, egy időben csak annyi kolléga dolgozzon, amennyi elég az egységek biztonságos működtetéséhez.

A Dózsa Átmeneti szálláson az első hullámban két kolléga jelezte, hogy kora és egészségi állapota miatt nem tudja vállalni az intézményben történő munkavégzést, így a rendkívüli beosztás elkészítésekor ezen kérésüket is figyelembe vettük. Az új munkarend az éjszakai kollégáink beosztását alig érintette, inkább a nappali kollégák esetében jelentett komolyabb változást. Minden nap – hétfőtől vasárnapig - a recepción dolgozó két kolléga mellett, 2-3 nappali kolléga végezte munkáját az első emeleten található ügyeleti irodában. Elvégezhető és elvégzendő feladataikat a folyamatosan érkező Igazgatói utasításokat, körleveleket alapul véve, és az abban leírtakat követve határoztuk meg.

Véleményem szerint a koronavírus első hulláma, sokkal inkább hasonlított egy olyan támadásra, ahol az ellenség váratlanul, hirtelen és nagy erővel csapott le ránk. Azonban a gyors reagálásnak, határozott és jó intézkedéseknek köszönhetően fokozatosan úrrá tudtunk lenni a helyzeten.

Az ügyeleti munkarend elrendelése mellett, a másik nagyon fontos lépés az egészségügyi szolgálataink orvosaival kidolgozott, szállásokra történő ún. „beengedési protokoll és rizikófelmérés”, és a 24 órában elérhető telefonos orvosi szolgálattal bevezetése volt. Emellett nagy fontossággal bírt a járvány elején még viszonylag kevés védőfelszerelés (maszkok, gumikesztyűk, fertőtlenítőszer) megfelelő mennyiségben való beszerzése is.

Ahogy a legtöbb ellátási egységben, úgy a Dózsa Átmeneti szálláson is elkülönítésre alkalmas részlegeket kellett kialakítani. Ezeknek a célja az volt, hogy a CoVID tüneteket mutató, illetve a kórházakból vagy egyéb távollétról visszatérő ügyfelek, biztonságos körülmények között, a többi ügyféltől kontaktusmentesen legyenek elkülönítve. Egyik kollégánk nagyszerű ötlete volt, hogy a Dózsa Éjjeli Menedékhelyhez tartozó ún. várakozó szintet nevezzük ki elkülönítő részlegnek, és használjuk közösen az éjjeli menedékhellyel.¹ Ez a felvetés mindkét egység vezetőinek tetszését elnyerte, és a felső vezetés is támogatta, így a várakozó szinten lakó ügyfeleket az átmeneti szállás átvette. A várakozó szint elkülönítésre alkalmas részlegként való használata azért is volt remek választás, mert mind az átmeneti szállástól, mind az éjjeli menedékhelytől megfelelően el lehetett szeparálni, miközben szükség esetén összesen 25 db egyágyas szoba állt a rendelkezésünkre.

Az első hullám idején, kollégáimat a szakmai vezetővel együtt, minden nap tájékoztattuk a fejleményekről, hírekről, kicsit úgy, mint a TV-ben az Operatív törzs tette, annyi különbséggel, hogy mi este írtuk meg az összefoglalót.

A teljesség igénye nélkül kiemelnék néhány fontosabb eseményt, jó ötletet, változást, ami jellemezte működésünket ezen időszak alatt:

- Egy kollégánk vezetésével és néhány ügyfelünk bevonásával kis varrókör alakult. Ők 600 db maszkot készítettek a szálláson lakó ügyfeleink részére. A varrógépeket kollégáktól adományba, illetve más telephelyektől kaptunk kölcsön.
- A Dózsa Átmeneti szálláson is elkezdődött az ügyfelek részére történő ebéd, majd a későbbiekben reggeli és vacsora biztosítása, ami eleinte nem kis munkát és logisztikát igényelt a kollégáktól.
- Az első hullám elején megtörtént a koruk és/vagy egészségi állapotuk miatt különösen veszélyeztetett lakók, illetve a rizikósnak számító munkahelyeken (egészségügyi vagy szociális intézményekben) dolgozó ügyfelek összeírása. Rájuk fokozottan figyeltek a kollégák.
- Ózongenerátort igényeltünk és kaptunk az elmaradt élőködőirtások, illetve a hatékonyabb fertőtlenítés miatt. (Ez tapasztalatunk a szerint az élőködők ellen mérsékelten volt hatásos, de fertőtlenítésre kiválóan alkalmas.)

¹ A Budapest XIII. kerület Dózsa György út 152. szám alatti épületben, több, egymástól elkülönülő ellátási forma működik. Az Átmeneti szállás és az Éjjeli menedékhely így tudta közösen megoldani egy 25 férőhelyes Elkülönítő részleg kialakítását, működtetését.

- Az első emeleti ügyeleti irodában található telefonvonalra a benti telefon mellé egy hordozható telefonkészüléket is rákapcsoltattunk. Így az ügyfelek is tudtak telefonálni anélkül, hogy be kellett volna menniük az irodába.
- A hosszabb ügyintézesek, kapcsolattartások (pl. családdal), vagy éppen a pszichológusainkkal történő mentális gondozások elősegítése miatt, ügyfeleink részére mobiltelefont igényeltünk.
- A Dózsa Átmeneti szállás egyik ügyfele volt az első koronavírusos ügyfél, kettő héttel a bevezetett korlátozó intézkedések után. Kollégáim önfeláldozó munkájának, és az ő együttműködésének köszönhetően sikerült megakadályozni a fertőzés szállón belül történő továbbadását.
- Május elején megtörtént az első, teljes lakóállományunkra kiterjedő szűrés. Nagyszerű csapatmunka volt. Ezt két kisebb szűrés követte a későbbiekben.
- Erősödött és sokat javult a BMSzKI-n belül az egészségügyi és a szociális dolgozók viszonya.

A második hullám előtt két hónap nyugalom következett. Természetesen a korlátozó intézkedések legtöbbje továbbra is érvényben volt, mégis egy kis lélegzetvételre nyílt alkalom ebben az időszakban.

A járvány második hullámát már felkészültebben vártuk. Rendelkeztünk megfelelő mennyiségű védőfelszereléssel, fertőtlenítővel és ami a legfontosabb, tapasztalattal. A második hullám előtt frissítettük a koruk és/vagy betegségük miatt különösen veszélyeztetett ügyfeleink listáját. Újra összegyűjtöttük azokat az ügyfeleket is, akik rizikós munkahelyen dolgoznak. (Ekkor már az egészségügyi és szociális intézmények alkalmazottai mellett, az oktatási intézményben dolgozókat is ebbe a kategóriába tartozónak tekintettük.)

Újraterveztük az ügyeleti beosztást a kollégákkal, hogy ha szükséges, azonnal át tudjunk állni az ügyeleti munkarendre. A védőfelszereléseket előkészítettük. Minden iroda kapott belőle, és a központi helyekre nagyobb mennyiség került. Emellett folyamatosan erősítettük a kollégákban a rizikószűrés fontosságát.

Sajnos a második hullámban már több ügyfelünk és kollégánk is átesett a fertőzésen. Gyakoribbá váltak a szűrések is a Kőbányai úti telephelyünkön. PCR, vénás szűrés, gyorsteszt. Az év végére elkezdődött a kollégák heti szűrése, és már az oltások érkezéséről is hallani lehetett.

Véleményem szerint az első hullám a váratlansága miatt ijesztőbb, de rövidebb, a második hullám hosszabb és sokkal fárasztóbb volt, ami úgy csapott át a harmadik hullámba, hogy nem volt közte szünet vagy átmenet.

Szakmai munka a Covid alatt:

A járvány óhatatlanul rányomta bélyegét a tavalyi év szakmai munkájára. Az 1. számú táblázatban (13.o.) látható, hogy alakultak a ki és beköltözések az elmúlt év során. Az évet alig több mint 220 ügyféllel kezdtük, és decemberben már volt olyan nap, amikor a szálláson lakók száma elérte a 300-at. Ez a férőhely kihasználtságunknak mindenképp jót tett, de a kollégák számára jóval nagyobb terhelést jelentett. Ezt a terhet új kollégák felvételével igyekeztünk enyhíteni, csökkentve az egyfőre jutó ügyfelek számát. A járvány első hullámában nem lehetett eszmunkát végezni, de az ügyfelek által jelzett nehézségekkel így is foglalkozni kellett. Emellett arra is fel kellett készülnünk, hogy a „bezártság”, előbb-utóbb hatással lesz az ügyfelek lelki, mentális állapotára is. Ebből is látszik, hogy mások lettek a prioritások, máshová helyeződött a munkánk

hangsúlya. Kollégáim elhivatottságát mi sem bizonyítja jobban, hogy már az első hullám alatt, az ügyeleti munkarendben is kérték, hogy legalább heti egy napot hadd jöhessenek be dolgozni, hogy ne maradjanak le az adminisztrációs feladatokkal. Mivel meg tudtuk szervezni, hogy így se legyenek bent sokan, ezért megengedtük. Ezeken a napokon a kollégák az adminisztráción kívül, elsősorban a saját ügyfelekkel foglalkoztak, betartva természetesen a biztonsági intézkedéseket. Mindenki igyekezett minden olyan plusz információt felhasználni és megosztani, ami könnyítette, segítette az ügyfelek életét. Az is jellemző volt, és jellemző mind a mai napig, hogy az elkülönítőben lévő ügyfeleket minden nap meglátogatták, és tudakozódtak állapotuk, hangulatuk felől. Bátran mondhatom, hogy nagy részben ennek az elhivatottságnak köszönhető, hogy az átmeneti szállás ügyfelei szinte kivétel nélkül együttműködőek voltak, és betartották a 10-14 napos elkülönítési időszakot.

Működik nálunk is immár néhány éve újra, a referensi hálózat. Két referensünk a lakhatási és a foglalkoztatási ügyeket, lehetőségeket fogja össze. A pandémia alatt is számíthattunk munkájukra. Gyakorlatilag önállóan derítették fel a különböző lehetőségeket, és osztották meg információikat a csapat többi tagjával. Például a foglalkoztatási referensünk már az első hullám elején felvette a kapcsolatot a helyben lévő Foglalkoztatási Irodával, és megszervezte, hogy az iroda munkatársai fogadják ügyfeleinket.

Az első hullám igen komoly eredménye, a team igazi csapattá válásának elindulása. Nappalos és éjszakás kollégák dolgoztak együtt, remek összhangban, segítve, támogatva egymást már az első héttől. Ez jó lehetőség volt számukra, hogy mélyebben belelássanak a másik munkájába, és átéljék a különböző szerepekben jelentkező kihívásokat. A nappalos láthatta, hogy és milyen munka zajlik a recepción, az éjszakás pedig nagyon sok plusz információt kapott a nappalostól egy-egy ügyfél kapcsán, megpillantva azt, hogy mit is jelent az esetmunka. Jó volt látni, ahogy újra együtt dolgozik a team, jó volt látni, ahogy tanulnak egymástól, támogatják egymást.

Az első hullám után értékeltük az eltelt hónapokat. Megbeszéltük az új ügyfelek helyzetét, elemeztük a kiköltözött ügyfelek kiköltözésének okait, illetve a számukra nyitva álló opciókat. Foglalkoztunk a térítési díjhátralékot felhalmozott ügyfelekkel és lehetőségeikkel, vizsgáltuk az ügyfelek általános állapotát (lelki, mentális, egészségügyi, stb.). Így próbáltunk felvenni újra a teammunka fonalát az első hullámot követően.

A második hullám elején egy átszervezés okozott komoly szakmai dilemmát a teamben. Az intézményi várólistán nagyon megnövekedett a férfiak száma. Summa summarum, úgy kellett alakítanunk a férőhelyeinket, hogy tudjunk felvenni férfiakat. Ennek esett áldozatául a már 10 éves múltra visszatekintő páros szakaszunk. Az itt lakó párokat vagy az intézményen belül, vagy másik szállóra költöztettük át. A szakaszon dolgozó kollégáknak nem volt könnyű a kapcsolatok lezárása. Ezzel az átszervezéssel párhuzamosan zajlott a rizikós munkahelyen dolgozó ügyfelek egy helyre történő átköltöztetése a házban belül. Szomorú történet volt ez is. Kb. 14 ügyfelünk volt érintett. Sajnos, mire leszerveztük az átköltözéseket, négyen kiköltöztek, további 3 ügyfél pedig inkább otthagya a munkahelyét, hogy ne kelljen költöznie. A kollégák is nehezen fogadták el a helyzetet, annak ellenére is, hogy tudták, ezt sajnos, ebben a járványügyi helyzetben meg kell tennünk.

Ebben az évben nem sikerült előrelépni az esetmegbeszélő teamekkel kapcsolatban. Minden igyekezetünk ellenére, továbbra is az egyes kollégákkal való személyes leülések maradtak az esetek átbeszélésének legfőbb fórumai. Nyilvánvaló, hogy a járvány is oka ennek, de természetesen mi, a szállás vezetői is. A nagy létszám miatt teljes csapatot csak az év vége felé tartottunk egy alkalommal.

Mindenesetre a kollégákat az egész éves munkájukért, helytállásukért nagy dicséret illeti, és nagyon hálásak vagyunk nekik, hogy végig számíthattunk rájuk.

2.2 LÉTSZÁMUNK ALAKULÁSA:

A 2020-as év során sikerült a szakmai létszámunkat a távozó kollégák ellenére is növelni. 2020 év végén az I/2000-es minisztériumi rendelet szerinti 37 fős létszámkeretünk, 32 főre duzzadt. Ehhez jön még hozzá az ellátási egységvezető és a gondnok, mindösszesen tehát 34 kolléga dolgozott az év végén a szálláson.

A felsőfokú diplomával rendelkező kollégák létszáma a következőképpen alakult: 3 diplomás 24 órás munkarendben dolgozó kollégával, illetve 13 nappalos munkarendben dolgozó kollégával kezdtük a 2020-as évet. A nappalos kollégák közül egy fő fizetés nélküli szabadságon volt. Februárban, októberben illetve decemberben érkezett egy-egy kolléga, erősítendő az esetkezelő csapatunkat. Fizetés nélküli szabadságon lévő kollégánk úgy döntött, hogy nem tér vissza hozzánk, illetve egy diplomás kollégánk, aki 24 órás munkarendben dolgozott, az év végén nyugdíjba ment. Két kollégánkat az ősszel átirányítottuk az esetkezelő, nappalos munkarendben dolgozó csapatba. Egyikük jelezte, hogy kora és egészségi állapota miatt, tartva a COVID fertőzéstől, nem szeretne ügyfelekkel közvetlenül dolgozni. Tekintettel a fent említett okokra, illetve arra a tényre, hogy idős édesanyját is gondozza, méltányoltuk kérését, és találtunk számára olyan munkát, aminek az elvégzésére ugyancsak szükség volt (pl. irattározás, dosszié rendezés stb.). Így az évet, 16 ténylegesen esetkezelést folytató diplomás kollégával zártuk.

A 24 órás munkarendben dolgozó, általunk működtetési csoportnak aposztrofált, ügyeletes kollégák létszáma az év elején 14 fő volt, beleértve ekkor még a 3 fő, diplomás kollégát is. Egy kollégától májusban meg kellett válnunk, ugyanekkor egy másik kollégánk 40 éves közalkalmazotti munkaviszonya kapcsán felmentést kapott a munkavégzés alól. A stáb legidősebb tagja pedig jelezte, hogy az év végével ő is nyugdíjba megy. Ahogy már korábban említettem, 2 diplomás kollégánkat átcsoportosítottuk a nappali munkarendben dolgozók közé. Nyáron 1, decemberben pedig 3 kolléga felvételére került sor, így az év végén 13 segítő kolléga dolgozott az átmeneti szálláson.

Az állomány 2020 december végén:

- 1 fő ellátási egységvezető
- 1 fő ellátási egységvezető-helyettes
- 17 fő szociális munkatárs *(a fizetés nélküli szabadságról vissza nem térő és a nyugdíjba vonuló kolléga nélkül)*
- 1 fő adminisztrátor/segítő
- 13 fő segítő
- 1 fő gondnok

Fontos megemlíteni, hogy kollégáink többsége a munkájukhoz szükséges képesítésen felül egyéb végzettségekkel is rendelkezik, amelyek sok esetben segítik munkájukat is. Azon kollégáink, akik nem rendelkeznek szakirányú végzettséggel, tanfolyamokon, képzéseken való részvétellel igyekeznek tudásukat bővíteni.

Erre 2020-ban, főleg az év első felében nem sok lehetőség volt a pandémia miatt.

2.3 KÖZÖSSÉGI KERET, REPRESENTÁCIÓS KERET

2.3.1 REPRESENTÁCIÓS KERET:

A 2020-as évben a pandémia ellenére is sikerült a kollégákkal közösen feltöltődni az első és a második hullám között. A nyár közepén Vác nevezetességeit néztük meg, ebédeltünk, fagyiztunk. Szeptember elején pedig Agárdon töltöttünk el egy nagyon kellemes napot és éjszakát. Közös főzés, bulizás volt a program.

2.3.2 KÖZÖSSÉGI KERET:

Sajnos, a koronavírus járvány a közösségi keretünk felhasználását jobban érintette, mint a rekreációs keretét. Többször kellett újratervezni annak elosztását. A keretből támogatott csoportfoglalkozásaink az év elején elindultak ugyan, de a járványveszély alatt le kellett állítanunk őket. Ugyanakkor a keret lehetőséget biztosított arra, hogy az első hullám idején maszk készítéséhez szükséges anyagot vásároljunk. A legszomorúbb talán az volt, hogy nem tudtunk az ügyfelek részére, a korábbi években már megszokott és általuk is nagyon várt karácsonyi ünnepséget megtartani. Természetesen az ajándékozás most sem maradhatott el, emellett a kollégáim mindent megtettek, hogy az egész szállót feldíszítsék, megteremtve ezzel is a karácsonyi hangulatot. Íme egy kis összefoglaló azokból a csoportfoglalkozásokból, közösségi rendezvényekből, amiket az év elején, illetve az első és második hullám alatt meg tudtunk valósítani:

Érzelmek Birodalma Csoport – Beszámoló 2020

(Németh Bernadett és Bakosi Tamás)

„Az érzéseket kimutatni nem gyengeség, hanem erő.” (Carina Bartsch)

A csoport célja, hogy klienseink érzelmi kifejezését segítsük különböző módszerekkel. Arra törekszünk, hogy az énközpontú kommunikáció előtérbe kerülhessen, és ennek alkalmazását egy csoportos, akár közösségi közegben is tanulhassák, gyakorolhassák. Célunk, hogy a gyakori elszigetelődést oldjuk, hogy a társas kapcsolatokat fejlesszük, közösségi élményt adva a lakóknak.

A koronavírus okozta világjárvány erősen befolyásolta a csoport működését is. A BMSZKI szabályozásának megfelelően több hónapig egyáltalán nem, majd később, egy ideig csak korlátozott létszámban lehetett csoportfoglalkozásokat tartani. Ezt követően a foglalkozások megtartása ismét nem volt javallott. Ezen intézkedéseknek, iránymutatásoknak teljesen megfeleltünk, ám ez csak a ritkább, a megszokottól eltérő foglalkozásokat tette lehetővé. A maszkhasználat és a kézfertőtlenítés fontos feltétele volt a részvételnek, de

ez a csoporttagoknak is természetes volt, így fennakadást nem okozott. Az egymástól való távolságtartás, a különböző óvintézkedések negatívan befolyásolták az eddig hangsúlyos irányokat (egymásra hangolódás, érzelmek közös megbeszélése, az érintés fontossága, a személyesség elérése stb.).

Ezek között a keretek között az alábbi programokat tudtuk megtartani:

Smink kampány és fotózás: A program célja az önmagunkra figyelés, az énképfejlesztés mellett az önbecsülés elérése volt, aminek számos egyéb hozadéka is volt. Az év elején sminkadomány gyűjtési kampányba kezdtünk, aminek eredményeként több száz smink és tisztálkodási szer birtokosai lehettek a lakók. (A nagy mennyiség miatt nem csak a csoporttagok részesülhettek az adományban.) Később ezeket felhasználva egy profi fotós segítségével az intézmény nagytermét varázsoltuk át műteremmé. A fotózás után a lakók megkaphatták a róluk készült képeket. (Ezt az alkalmat megelőzte több találkozás is, ahol erre készültünk.)

Maszk varrás: Egy kollégánk a járvány elleni védekezés miatt maszk készítésbe kezdett a lakókkal közösen, amihez nagy segítség volt a korábban pályázati forrásból beszerzett varrógépünk. (Ezen programon több csoporttag is részt vett.)

Érzések a vírus kapcsán: Egy alkalommal „érzelemfelhők” segítségével dolgoztuk fel a vírus okozta érzelmeket.

„Egy cserép virág akció”: Fontosnak tartottuk, hogy a szálló környezetét élhetőbbé varácsoljuk – főként a kijárási korlátozások miatt is – emiatt növény, virág gyűjtésbe kezdtünk. Ennek hála több szobanövényt, palántát kaptunk adományba, amelyeket a lakókkal együtt ültettünk és helyeztünk el a szállón, előtérbe hozva a környezet megóvását, megbecsülését és a gondoskodást.

Szabadtéri program: Idén sikerült eljutnunk egy közös fagyizással egybekötött Duna-parti sétára.

Ünnepi jókívánság: Mivel a szabályozás és a járvány nem tette lehetővé a személyes, közös karácsonyi és szilveszteri ünneplést, így kis ajándékkal és üdvözlőkártyával köszöntöttük a csoporttagokat.

Összességében a csoportfoglalkozásokat, találkozásokat nagyon hasznosnak, hiánypótlónak, és a segítő munka igazi esszenciájának tartjuk, így célunk folytatni őket a továbbiakban is.

Filmklub:

A Pankotai Zsolt kollégánk által életre hívott és vezetett Filmklub, minden héten csütörtökön 17 órai kezdettel várta az ügyfeleket.

- A filmek műfajai:
 - Szórakoztató vígjátékok
 - Elgondolkodtató, akár megtörtént eseményeken alapuló drámák
 - Történelmi filmek
- A „Filmklub” céljai:
 - Az ügyfelek kimozdítása az 1 ágyas szobából a közösségi térbe
 - Szabad idejük hasznos eltöltése

- Közösségfejlesztés
- Együtt gondolkodás

Sajnos, a 2020-as évben a pandémia miatt csak januárban és februárban kerülhetett sor ilyen jellegű csoportfoglalkozásokra, összesen 8 alkalommal, átlagosan 10-12 ügyfél részvételével.

Míg 2019-ben 3 alkalommal szerveztünk ügyfeleink részére táncos-zenés mulatságot, 2020-ban a járvány miatt csak a Farsangi bálunkat tudtuk megtartani, amin 70-80 ügyfél vett részt. Szintén az első hullám előtt volt még lehetőségünk az ügyfelekkel egy közös fánk sütésre. Ezt a programot először 2019-ben valósították meg kollégáink, és most is nagy sikere volt az ügyfelek körében.

2.4 BERUHÁZÁSOK, FELÚJÍTÁSOK, MŰSZAKI PROBLÉMÁK:

2019-ben lecserélték a második és harmadik emeleten található lakószobák és irodák zárjait, illetve ahol szükséges volt kijavították, megerősítették az ajtókat. 2020-ban az első emelet lakószobái és irodái, illetve a földszinti irodák, közös használatú helyiségek kerültek sorra. Ezzel újra sikerült visszaállítani az ún. "királykulcsos" rendszert, ami nemcsak a szobák ellenőrzésében, vagy az élősködőirtások gördülékennyé tételében játszik fontos szerepet, hanem tűzvédelmi szempontból is szabályszerűbbé teszi a szállás működését. Ezzel a megoldással az elveszett vagy eltört kulcsokat is gyorsabban tudjuk pótolni.

2020 elején még tartott két vizesblokkunk felújítása, ami a járvány első hulláma előtt be is fejeződött.

Az elhasználódott irodabútorok, régi számítógépek korábbi években elkezdett cseréje az első negyedében nagyrészt befejeződött. Az év során egy új irodát alakítottunk ki.

A kiköltözött lakók utáni szobák karbantartása, festése 2020-ban a korábbi években megszokottnál hatékonyabban, gyorsabban valósult meg. A szervezettebb, kiszámíthatóbb munka eredménye az lett, hogy az év elején még alig 65-70 százalékos feltöltöttségi mutatónk az év végére stabilan elérte a 92-94 százalékot.

A takarítás színvonala nem sokat javult az elmúlt évekhez képest. A többszöri egyeztetések a takarító cég megbízottjaival, nem vezettek érdemi változásokhoz. Még mindig kaotikusnak, szervezetlennek gondoljuk telephelyünk takarítását. Egyetlen pozitívum, hogy a szobák takarítása, ágyneművel történő feltöltése sokkal jobb színvonalú lett, és jóval gyorsabban megtörténik, mint a korábbi években. Örülünk, hogy ezen törekvésünk megvalósításában a takarító cég partner volt.

2.5 ROVARIRTÁS:

2020-ban is a Dévai Környezethigiéniai Bt., illetve a Bábolna Bio végzett csótány és poloskairtasokat, valamint rágcsálóirtást a szálláson. Mivel a járvány miatt nem tudtunk tervezetten irtatni, félő volt, hogy az eddiginél jobban elszaporodnak az élősködők. A szálló élősködőfertőzöttsége ugyan nem nőtt tovább, de a korábbi években tapasztalt javulás kicsit megtorpant.

2.6 ELLENŐRZÉSEK:

A 2020-as év elején Katasztrófavédelmi ellenőrzés történt. A feltárt kisebb hiányosságok pótlása megtörtént, illetve folyamatban van. A Fenntartó részéről is volt próblákozás helyszíni ellenőrzésre, de a járvány miatt ez valósulhatott meg. Végül elektronikus formában történt meg munkánk ellenőrzése.

2.7 REFERENSI PROGRAM:

A szakmai munka hatékonyságának növelése érdekében a teamtagok egy-egy témakörben való speciális tudással való felruházása részben megvalósult (pl.: régi referensi hálózat mintájára, foglalkoztatás, idősothton, lakhatás). A foglalkoztatási és lakhatási referensek egész évben aktívan tevékenykedtek saját területükön. Folyamatosan tájékoztatták a kollégákat a lehetőségekről, intézménylátogatásokat szerveztek. Munkájuk jellemzően a feladatkörükhöz kapcsolódó információk felkutatása, rendszerezése, és összefoglalása volt. Sikeresnek találjuk ezt a fajta megközelítést, segít naprakészen tartani a kollegák tudásbázisát. A referensi programot 2021-ben is folytatni tervezzük.

2.7.1 LAKHATÁSI REFERENS BESZÁMOLÓJA A 2020-AS ÉVRŐL.

(Készítette: Bakosi Tamás szociális munkás, lakhatási referens)

„...Most nehezebb. De tán van kiút. Csak arra is vállalkozni kell, ahhoz is erő és akarat szükséges. És a hit, hogy megvalósítható...” (Takács Ervin)

2018. januárja óta a BMSZKI Dózsa Átmeneti Szállásán lakhatási referensi feladatokat látok el. Ez a tevékenység a szállón dolgozó kollégák naprakész információkkal való ellátását, a fókuszált információáramlás megvalósulását hivatott segíteni. E feladatom 2020-ban is folytatódott. Valamennyi fórumon megszerzett információt (szakmai információk a plakátok, adatlapok stb.) közvetlenül továbbítok munkatársaimhoz a heti teamek alkalmával és emailés formában egyaránt. A felmerülő lakhatási kérdésekre való mihamarabbi reakció eddig megvalósult, és ez a továbbiakban is cél.

Az idei évben kialakult járványhelyzet, ahogy valamennyi területre, így a lakhatásra is rányomta bélyegét, ezáltal a referensi munka is változni, alkalmazkodni kényszerült. Az olykor kissé háttérbe szorult lakhatási kérdések, információk mégis több alkalommal előkerülhettek. Ezek közül néhány tevékenység:

- Folyamatos nyomon követés és tájékoztatás a fővárosi lakáspályázatokról.
- Folyamatos kapcsolattartás - és erről tájékoztatás - a BMSZKI Szobabérlők Házával. A pályázatok kapcsán rendszeresen aktualizálásra kerül, hogy a felvételt nyert lakóink hányadik helyen szerepelnek BMSZKI Szobabérlők Házának várólistáján.

- Kapcsolattartás a BMSZKI Külső férőhelyeiért felelős kollégákkal.
- Több munkásszállóról frissített információk beszerzése és továbbítása a kollégák részére, kiegészítve lakhatási alternatívákkal. (Internetes, közösségi oldalon való keresés....)
- Az elérhető lakhatási támogatásokról szóló ismertető aktualizálása.
- Folyamatos kapcsolattartás a BMSZKI Foglalkoztatási- és Lakhatási Irodájával, valamint a BMSZKI Stratégiai és Fejlesztő Csoportjával is (VEKOP, Kőbányai úti lakások). (Az előbbi egységünk az ügyfélfogadást felfüggesztette a járványidőszak egy részében, így kissé több feladat hárult a szállón dolgozó kollégákra.)
- A COVID ideje alatti a lakhatási változásokról, szervezeti működési változásokról szóló információk gyűjtése és továbbítása fokozott volt.
- Speciális team alkalom szervezése és lebonyolítása, annak érdekében, hogy a kollégákkal interaktív módon, csoportos módszerekkel együtt gondolkodhassunk a lakhatási alternatívákról.
- Lakhatással kapcsolatos „cikkek, tanulmányok, ajánlók” küldése a kollégák részére.

Az alábbi szervezetekkel / intézményekkel kerültem kapcsolatba egyszeri vagy többszöri alkalommal:

- Nők a Nőkért Együtt az Erőszak Ellen Egyesület (NANE)
- Utcáról lakásba Egyesület (ULE)
- Menhely Alapítvány „Úton Lakhatási Csoport”
- Van Esély Alapítvány
- Habitat for Humanity Magyarország
- Baptista Szeretetszolgálat FECS
- Anonym AIDS Tanácsadó Szolgálat (Tavalyi évhez hasonlóan ismét óvszeradományt juttattak intézményünkbe.)
- Magyar Máltai Szeretetszolgálat
- Igazságügyi Megfigyelő és Elmegyógyító Intézet

Intézménylátogatások:

A járványhelyzet miatt több tervezett intézménylátogatás lebonyolítására nem került sor. Az év elején, az alábbi két intézményt tudtuk meglátogatni.

- Magyar Máltai Szeretetszolgálat – Gondviselés Háza
- Tököl Országos Büntetésvégrehajtási Intézet – Központi Kórház

2.7.2 FOGLALKOZTATÁSI REFERENS BESZÁMOLÓJA 2020-RÓL

(Készítette: Pankotai Zsolt szociális munkás, foglalkoztatási referens)

2020-ban újra engem ért az a „megtiszteltetés”, és mindemellett persze, továbbra is nagyon szívesen és nagy örömmel vállaltam, hogy a BMSZKI – Dózsa Átmeneti Szálláson az alapvető feladataim mellett gyakorolhatom a „foglalkoztatási referens” megbízatást.

A fő feladataim ezzel a megbízással kapcsolatban továbbra is:

Hajléktalan ügyfelek munkalehetőségeivel, álláskeresési és foglalkoztatásukat elősegítő lehetőségekkel, valamint a foglalkoztatással kapcsolatos juttatások, segélyek változásaival kapcsolatos, továbbá a munkaerőpiaci re-integrációt elősegítő képzésekről, átképzésekről, pályázatokról információk összegyűjtése és továbbadása a BMSZKI - Dózsa Átmeneti Szállás szakmai munkacsoportja felé.

2020 fontosabb tapasztalatai, történései:

- 2020.01.14.-én volt ebben az évben az első, referensi találkozó, ami változatlanul a BMSZKI – Dózsa Átmeneti Szállás nagytermében valósult meg. Ezen a 2020-as első találkozón vendégünk volt a Ferenc-ker Kft-től Gazsi Tímea, aki bemutatta a céget, beszélt az igényekről, nehézségekről. Próbáltuk elkerülni, hogy ne a takarítási gondok kerüljenek reflektorfénybe, inkább arra helyeztük a hangsúlyt, hogy miként lehet támogatni a frissen elhelyezkedett ügyfeleinket. Kelemen Mónika beszélt az ő tapasztalatairól és arról, hogy a Könyves Kálmán úti foglalkoztatási irodában milyen eszközökkel segítik a már elhelyezkedett munkaerőt.
- 2020.02.18.-án sor került a következő referensi találkozóra, ahol a Válságkezelő Alapítvány egyik munkatársa, Metz Péter volt a meghívott vendég. Ez az alkalom nyitott volt a többi munkatásunk felé is, így nem csak a referensek vettek rajra részt.
- 2020.03.10.-én megvalósult az idei harmadik referensi találkozó, aminek témája a segélyezés volt.
- 2020.03.17.-én a Dózsa Foglalkoztatási és Lakhatási Iroda tájékoztatott minket, hogy a koronavírus járvány miatt további utasításig zárva lesznek. Ez alatt online tudnak alapszolgáltatást biztosítani, valamint telefonon minden hétköznap 8 - 16 óra között lesznek elérhetőek.
- Április elején a Dózsa Foglalkoztatási és Lakhatási Iroda úgy döntött, hogy a koronavírus járvány miatt egyelőre – határozatlan ideig nem küld ki több álláslistát. Az átmeneti szálláson nagyon sok ügyfél megkeresett engem és a többi kollégámat is, hogy elvesztették az állásukat és szeretnének segítséget kérni, hogy hol tudnának a jövőben dolgozni. Az ellátási egységvezetővel, Juhász Arnolddal és az ellátási egységvezető helyettesével, Beczéné Bálint Mónikával egyeztetve – az álláslistát elkezdtem napi szinten, saját magam kigyűjteni, és megküldeni minden hétköznap reggel, a kollégáim részére. Ezt 2020. június 15.-ig folytattam, ugyanis június 16. óta ismét maga az Iroda küldi az általuk összegyűjtött álláslistát.
- 2020.04.08.-án a Dózsa Álláskereső Iroda tájékoztatott, hogy a jelenlegi munkaerőpiaci helyzet sajnos nem kedvez az ügyfélkörünknek. A járvány okozta munkahelyvesztések miatt beteltek azok a munkahelyek, ahová korábban rendszeresen kerestek munkaerőt. A kiemelt munkáltatókkal rendszeresen tartják a kapcsolatot.

- 2020.04.27.-én ismét tájékoztattott a Dózsa Foglalkoztatási és Lakhatási Iroda, hogy a jelzett igények alapján megszervezték a működésüket a krízis időszakra. Ügyfeleknek online módon lettek elérhetőek (online facebookon keresztül (FogLak csoport) kedden és csütörtökön, telefonon szerdán és pénteken az irodai elérhetőségükön (06 1 238 9572), lakhatási ügyekben szerdánként 9-től 12 óráig. A Dózsa György úti telephelyen szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek a szociális munkásukon keresztül az iroda munkatársaival egyeztetett időpontban személyes tanácsadásban részesülhetnek szerdán, illetve pénteken, 9.00, 10.00, ill. 11.00-ás időpontokban – előre egyeztetve. Az iroda tájékoztattott, hogy továbbra is biztosítják a munkakezdési támogatást, a "munkába állási csomagot".
- 2020.06.18.-án ismét tájékoztattak, hogy Foglalkoztatási Iroda június 22-től, hétfőtől újra fogadja az ügyfeleket kizárólag munkavállalási céllal, a lakhatási tanácsadás pedig július 2.-tól indul újra. A kapunyitás óránként történik, igazodva a FET ügyfélfogadásához:
- A járványhelyzet miatt sajnos ebben az évben több referenci találkozó is elmaradt, és még a nyár közepén felvetődött egy olyan ötlet, hogy szeptember elején / közepén mindenképpen kellene tartani egy soron következőt, aminek a témája: „Hogyan alakította a járvány ügyfeleink munkaerőpiaci esélyeit, pozícióját. Hogy tudtunk ehhez a helyzethez alkalmazkodni. Mi volt jó, mi volt rossz?” Sajnos ez a találkozó a „második hullám” miatt nem valósulhatott meg.
- Szeptember elején tájékoztattak minket a „FogLak” Iroda munkatársai, hogy a „Foglalkoztatási műhely” keretei között tervezett akkreditált képzés a körülmények miatt nem indul.
- Szeptember közepén az FKF megkereste az Irodát, hogy lomtalanításra, rakodó férfi kollégákat keresnek, amire sürgősen várják a jelentkezőket. Mivel az ügyfelek közvetlenül hívhatják a munkaadót, ezért az volt a „FogLak” Iroda kérése, hogy mindenképpen jelezzék, hogy a BMSZKI szállójáról jelentkeznek, mert így megkönnyítik az utánkövetést.
- A Foglalkoztatási és Lakhatási („FogLak”) Irodát az utolsó negyedévben – a 2. hullám ellenére is keresték meg munkáltatók:
 - 8. kerületi főzőkonyha - segédmunka,
 - FKF – köztisztasági takarító,
 - egy cég házmester-gondnoki munkával,
 - valamint a Motiváció Alapítvány – megváltozott képességű ügyfelek részére ajánlott lehetőséget.

3. A SZÁLLÓN MEGFORDULÓ ÜGYFELEK 2020-BAN

Az ügyfelekre vonatkozó adatok saját adatbázisunkból, illetve a MenedékNapló programból származnak.

BEKÖLTÖZŐK

1. TÁBLÁZAT: A SZÁLLÁSRA BEKÖLTÖZŐ LAKÓK NEMI ARÁNYAINAK MEGOSZLÁSA (%)

Nem	Megoszlás 2020	Megoszlás 2019
Férfi	55,13%	63,04%
Nő	44,87%	36,96%

2020-ban a szállóra érkező lakók közt a férfiak voltak többségben, szemben a tavalyi adatokkal (**1. táblázat**). Az eltérés jelentős, annak ellenére hogy a szálló fontos profilja az ellátórendszerben lévő nők ellátása is. A korábbi évekhez hasonlóan a szállóra beköltözők életkora jellemzően 60 év feletti, a 2020-ban beköltöző lakók átlagéletkora 64 év volt. Ez utóbbi igen magas, hiszen a szálló eredetileg az aktív korúak csoportját célozná meg.

2. TÁBLÁZAT: A 2020-BAN BEKÖLTÖZŐK ÉLETKORA

Korcsoport (év)	Beköltözők száma	Megoszlás %-ban
-20	0	0
20-29	1	0,8%
30-39	4	3,0%
40-49	18	13,8%
50-59	33	25,2%
60-69	58	44,3%
70-79	17	12,9%
80-	0	0

Demográfiai adatokat tekintve, a szállóra jellemzően 60-69 évesek érkeztek (**2. táblázat**). Az ő korcsoportjuk a beköltözők mintegy 44,3%-át teszi ki. Markáns még a 50-59 évesek jelenléte.

A beköltözők havi eloszlása a tavalyi évhez képest jóval egyenletesebbnek mondható.

Fontos kiemelni, hogy 2020-ban a szállóra való beköltözést nagyban könnyítette, hogy intézkedéseink után a szobák tisztasági festése felgyorsult. Így kevesebb festésre váró szobánk maradt, több szoba kerülhetett beköltöztethető állapotba. Összességében elmondható, hogy a szállóra 2020-ban is jellemzően az idősebb korosztály került be, közöttük pedig a tavalyi évtől eltérően a férfiak domináltak. A beköltözők átlagéletkora a tavalyi domináns 50-59 évhez képest felfelé mozdult. Markánsan nőtt a 60-69 év közöttiek száma, ami az ellátás szakmai munkáját tekintve sok új kérdést vet fel a jövőre nézve.

3. TÁBLÁZAT: A 2020-BAN BE- ÉS KIKÖLTÖZŐK SZÁMA

Ki- és beköltözők száma havi bontásban (fő)		
hónap	beköltözők	kiköltözők
január	24	6
febr	21	10
márc	29	12
ápr	11	7

máj	1	20
jún	1	16
júl	30	12
aug	21	26
szept	28	14
okt	29	17
nov	14	6
dec	15	10
Összesen	224	156

4. táblázat: Ki- és Beköltözők 2020-ban



KIKÖLTÖZŐK

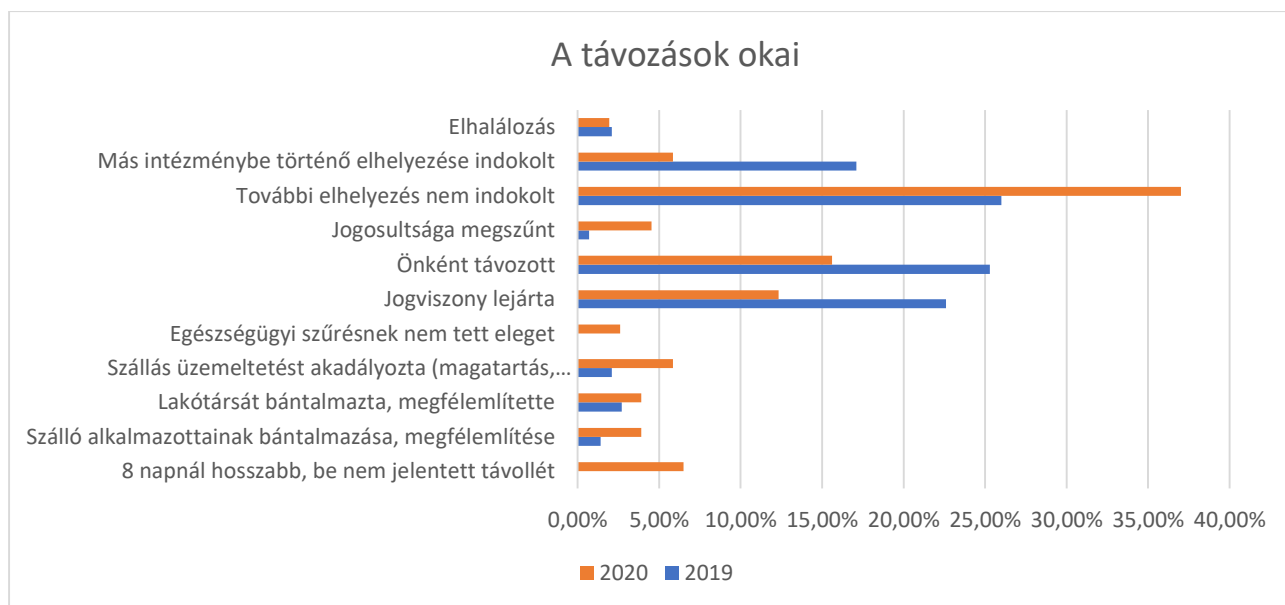
A szállásról kiköltözők száma egy-egy hónaptól eltekintve szintén elég egyenletesnek mondható. A kiugróan magas és kiugróan alacsony kiköltözést mutató hónapok száma tulajdonképpen megegyezik. Az augusztusi hónapot emelném ki, amikor is a legmagasabb volt a kiköltözők száma. Ebben a hónapban 10 ügyfelünk költözött valamilyen jellegű albérletbe és nyolc ügyfelünkél tüntettük fel, hogy ismeretlen helyre távozott. A távozások okainál (**5. táblázat és a hozzá tartozó grafikon**), összevetve a 2019-es adatokkal, látszik, hogy a 2020-as évben nőtt a Házirend súlyos megsértése következtében megszüntetett jogviszonyok száma. Ez annak fényében különösen érdekes, hogy a pandémia miatt külön kérése volt a felső vezetésnek, hogy legyünk az ügyfelek Házirend sértései kapcsán toleránsak. A lejáró jogviszonyok esetében a BMSzKI kiköltöztetési moratóriumot vezetett be ősszel. Ennek eredménye, hogy közel a felére csökkent a lejáró jogviszonyok miatti kiköltözés.

Nőtt az úgynevezett további intézményi elhelyezése nem indokolt kóddal történő kiköltözések száma. Elemezve ezeket az adatokat, arra jutottunk, hogy ez a növekedés a családhoz történő visszaköltözések, illetve az albérletbe történő kiköltözések növekedésével indokolható.

Csökken az önként kiköltözötték száma, illetve a más intézményben történő elhelyezések száma is. Ennek egyik oka véleményünk szerint szintén a járványhelyzettel magyarázható.

5. TÁBLÁZAT: A TÁVOZÁSOK OKAI

Távozás oka	2019	2020
8 napnál hosszabb, be nem jelentett távollét	0,00%	6,50%
Szálló alkalmazottainak bántalmazása, megfélemlítése	1,40%	3,90%
Lakótársát bántalmazta, megfélemlítette	2,70%	3,90%
Szállás üzemeltetést akadályozta (magatartás, tudatmódosítók, házirend megsértése)	2,10%	5,84%
Egészségügyi szűrésnek nem tett eleget	0,00%	2,60%
Jogviszony lejárt	22,60%	12,33%
Önként távozott	25,30%	15,60%
Jogosultsága megszűnt	0,70%	4,54%
További elhelyezés nem indokolt	26,00%	37,01%
Más intézménybe történő elhelyezése indokolt	17,10%	5,84%
Elhalálozás	2,10%	1,94%
Összesen	100,00%	100,00%



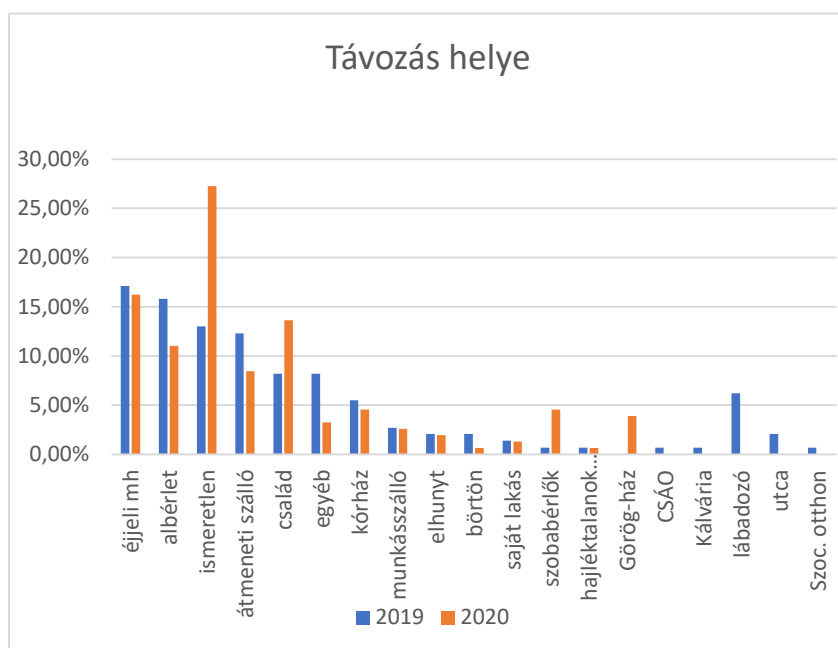
A távozás jellemző helyeit összevetettük a tavalyi adatokkal (**6. táblázat és a hozzá tartozó grafikon**).

2020-ban a járványügyi helyzet berobbanásának eredményeként sokkal több ügyfelünk távozott családjához. Ebből azt a következtetést vontuk le, hogy a családi kapcsolatok a járvány miatt megerősödtek, szorosabbá tudtak válni a családon belül a kötelékek. Év vége felé sem láttuk annak jelét, hogy a családhoz költözők közül visszatérnének szállásainkra. A Görög-ház megnyitása is nagyban hozzá járult ahhoz, hogy ügyfeleink közül többen is (összesen hatan, ebből egy pár) lehetőséget kaptak önálló lakhatásba költözésre. Ők azóta is ott laknak és az utógondozó kollégák segítik az életüket. 2020-ban a Szobabérlők Házába is több ügyfelünk került be. Az idősebb korosztálynál az idősothtoni elhelyezés elindítása is fontos része a szállásunkon folyó

esetmunkának. Sajnos 2020-ban a járványügyi helyzet okozta beköltözési moratóriumok miatt nem tudtak időszobákba költözni ügyfeleink. Előremutató, hogy 2020-ban, közvetlenül utcára, közterületre nem került senki a szállót elhagyó ügyfeleink közül. Azonban az ismeretlen helyre távozottak aránya sajnálatosan a duplájára nőtt. Ennek okát év közben több alkalommal is tárgyaltuk a kollégákkal, és vélelmezzük, hogy ezen ügyfelek jelentős része éjjeli menedékhelyet, vagy átmeneti szállást vehetett igénybe a tőlünk való távozást követően. Ezeknek az információhiányoknak sok esetben az az oka, hogy az ügyfél egyszerűen nem jön vissza a szállóra, és nem jelenti be a távozását.

6. TÁBLÁZAT: TÁVOZÁS HELYE

6. TÁBLÁZAT: TÁVOZÁS HELYE		
Távozás helye	2019	2020
éjjeli mh	17,10%	16,23%
albérlet	15,80%	11,03%
ismeretlen	13,00%	27,27%
átmeneti szálló	12,30%	8,45%
család	8,20%	13,63%
egyéb	8,20%	3,25%
kórház	5,50%	4,55%
munkásszálló	2,70%	2,60%
elhunyt	2,10%	1,95%
börtön	2,10%	0,65%
saját lakás	1,40%	1,30%
szobabérlők	0,70%	4,55%
hajléktalanok idősek otthona	0,70%	0,64%
Görög-ház	0,00%	3,90%
CSÁO	0,70%	0,00%
Kálvária	0,70%	0,00%
lábadozó	6,20%	0,00%
utca	2,10%	0,00%
Szoc. otthon	0,70%	0,00%



ÖTLETEK, JAVASLATOK 2021-RE:

Felújítások, beruházások:

- A harmadik emelet és a földszint (Aula) nyílászáró cseréjének befejezése. A korábbi években az első és második emeleten már lezajlott az ablakok cseréje, illetve a felújított vizesblokkok is korszerű nyílászárókat kaptak.
- A lakószobákban, vizesblokkokban elhasználódott, rozsdás, fűtőtestek ütemezett cseréje.
- A zuhanyzókkal rendelkező vizesblokkok állandó szellőzésének megoldása. Sajnos, ezzel a felújítások során nem terveztek, így várható, hogy ismét elkezd penészedni és omlani a vakolat.
- A recepció átépítésének megvizsgálása, beléptetőrendszer kialakítása. A beléptetőrendszer elsősorban a kollégák biztonságát szolgálná, valamint megakadályozná a felszökéseket az ügyfelek részéről. Egy jól működő beléptetőrendszerből ezen kívül azonnal ki lehetne nyerni az adatokat, pl adott pillanatban ki van bent a szálláson.
- Tisztasági festés a folyosókon, konyhákban, étkezőkben. Itt érdemes lenne elgondolkodni az oldalfalak mosható festékkel történő mázolásáról.
- WIFI kialakítása
- Linóleumcsere azokban a lakószobákban, ahol szükséges, és azokban az irodákban, ahol nem történt burkolatcsere.

- Tűzjelző berendezés cseréje.
- Vízvételi lehetőség kialakítása a főbejárat melletti utcafronton, ami nagymértékben meg tudná könnyíteni és gyorsítani az utcazakasz takarítását, tisztán tartását.
- A belső kisudvar (Origóc, Büfő) felől, nagy esőzések idején folyamatosan beázik az alagsor. Meg kellene szüntetni ezt a problémát.
- Gondnokság megerősítése a hatékonyabb üzemeltetés érdekében.

Szakmai munka, kollégák:

- A Dózsa Átmeneti szállás profiljának, szakmai programjának újragondolása, a szállás helyének meghatározása a BMSzKI intézményrendszerén belül.
- Szupervízió
- A kollégák támogatása a gyakorlatban jól hasznosítható tudást és eszközöket nyújtó képzések elérésében
- Kisebb létszámú szakmai teamek, esetmegbeszélők.
- A nappalos és éjszakai csapat közelítése, közös megbeszélések, teamek. Kohézió, csapatszellem erősítése, egymás munkájának megismerése. "Egy Dózsa team van" mottó tudatosítása.
- Csoportfoglalkozások, közösségi programok támogatása.
- Szakmai specifikáció támogatása, hasznosítása.
- A szakmai fejlődést, szakmai munkát segítő belső előadások megtartására való motiválás.
- Minőségi rekreáció a kollégák részére.
- Az ügyfélelégedettségi kérdőívre készített Cselekvési terv megvalósítása.

Egyéb:

- Át nem vett postai levelek, értesítők visszaküldésének megoldása.

Ez csak néhány, általunk megfogalmazott javaslat és lehetséges irányvonal a leendő új vezetés részére.

Ezúton is szeretnénk megköszönni minden kollégánknak az együtt töltött éveket és a lelkiismeretes, felelősségteljes munkájukat.

Köszönjük, hogy elolvasta beszámolóinkat, kérdés esetén a balint.monika@bmszki.hu illetve a juhasz.arnold@bmszki.hu e-mail címeken állunk rendelkezésükre.