

„Utcáról be, szállóról ki”

Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei – 2020. évi igazgatói előszó

készítette: Zakar Gergely

2020. május.

A tavalyi év semmilyen korábbihoz nem hasonlítható év volt a BMSZKI életében, telis-tele külső és belső kihívásokkal. A BMSZKI igazgatói pozícióját 2020. február 3-ától kezdődően töltöm be. Nagy megtiszteltetés és egyben nagy felelősség számomra ez a feladat. Számos kihívással kellett megküzdeni, és – bár sok feladat áll előttünk a következő években – sok eredményt könyvelhetünk el.

Az alábbiakban röviden bemutatom a BMSZKI által nyújtott szolgáltatásokat, köztük a 2020-ban indított új ellátási formákat, a szolgáltatásaink volumenének érzékeltetése céljából pedig néhány számszerű adatot hozok a tavalyi év ügyfélforgalmára vonatkozóan. Majd azokat a szervezeti változásokat ismertetem, amelyek a szervezet céljai megvalósítása szempontjából a legfontosabbak. Ezt követően a BMSZKI infrastruktúrájával, kommunikációjával kapcsolatos kérdésekről lesz szó, illetve a munkavállalók megbecsüléséért tett erőfeszítéseinket mutatom be. 2020 a koronavírus éve volt, ezért ez a járványügyi védekezés témaköre sem megkerülhető.

A BMSZKI intézményei és szolgáltatásai

Szolgáltatásaink

A Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei (BMSZKI) a Fővárosi Önkormányzat fenntartásában álló hajléktalan-ellátó intézmény. Minden olyan intézménytípus megtalálható a palettánkon, amelyet a szociális törvény a hajléktalan-ellátás feladataként megjelöl, a hajléktalanok otthona és rehabilitációs intézménye kivételével. Emellett egyes szolgáltatásaink – például a lábadozók, álláskereső irodák, 24 órás éjjeli menedékhelyek – nem szerepelnek az ágazati jogszabályban, más szolgáltatásaink pedig ugyan a szociális törvényben vannak szabályozva, de nem kifejezetten a hajléktalan célcsoport számára biztosítandó ellátásként, ilyen a fejlesztő foglalkoztatás és az Ébredések Alapítvánnyal együttműködésben megvalósuló pszichiátriai ellátás is.

Egészségügyi fekvő- és járóbeteg ellátást is nyújtunk a hajléktalan emberek számára, amelynek a hajléktalan népesség idősödésével, egészségi állapotuk romlásával egyre nagyobb a jelentősége.

A szociális és egészségügyi ellátások mellett a gyermekvédelemi alapellátások körébe tartozó családok átmeneti otthonait is üzemeltetünk.

Végezetül pedig – a város legolcsóbb intézményrendszeren kívüli lakhatási lehetőségeként – munkásszállásokat is működtetünk.

		Férőhelyszám* / szolgáltatás volumene
Szociális alapszolgáltatások	4 utcai gondozó szolgálat (ellátási körzet: Blaha Lujza tér és környéke, VI. kerület, XIII. kerület egy része, Városliget, Margitsziget)	évente körülbelül 500 közterületen élő fedél nélküli embert látunk el
	6 nappali melegező – 4 kerületben	766 (az országos férőhelyszám 10%-a, a budapesti 20%-a)

Szakosított szociális ellátások	6 éjjeli menedékhely – 4 kerületben	875 (az országos férőhelyszám kb. 20%-a, a budapesti kb. 40%-a)
	10 átmeneti szállás + 2 külső férőhely	1515 (az országos férőhelyszám 28%-a, a budapesti 51%-a)
Gyermekvédelmi alapellátás	családok átmeneti otthona	137
Egészségügyi alapellátás	24 órás háziorvosi szolgálat mozgóorvosi szolgálat	évente több mint 20 ezer fős betegforgalom
Járóbeteg ellátás	pszichiátriai, bőrgyógyászati, fogászati járóbeteg szakrendelés	2020-ban körülbelül 3.500 fős betegforgalom (pandémia és más okok miatt csökkentett szolgáltatásokkal működött)
Fekvőbeteg ellátás	krónikus belgyógyászat ápolási osztály	50 ágy 23 ágy
Munkásszállások	7 munkásszállás – 5 kerületben	1118 férőhely

*Az állandó férőhelyek száma az időszakos (téli krízisidőszakban biztosított) férőhelyek nélkül

A BMSZKI 2020. évi ügyfélforgalmát az alábbi számokkal tudjuk érzékeltetni:

- ✓ Átmeneti szállásaink, éjjeli menedékhelyeink és nappali melegedőink szolgáltatásait a Menedék napló férőhelyjelentése alapján átlagosan 2547 fő vette igénybe naponta. Ez éves szinten összesen 807 ezer vendégéjszakát jelent.
- ✓ Az átmeneti szállások 95%-os kihasználtsággal – gyakorlatilag telt házzal – üzemeltek.
- ✓ Az éjjeli menedékhelyek kihasználtsága 55%-os volt¹, a nappali melegedőké pedig 93%-os.
- ✓ A Családok átmeneti otthonában naponta átlagosan 118 fő lakott.
- ✓ A Kőbányai úti háziorvosi rendelés éves betegforgalma 16 ezer fő volt, a Szabolcs utcaié 8 ezer fő, a Mozgó Orvosi Szolgálat 2.360 esetet látott el. Pszichiátriai ellátásban 2.782 fő részesült, bőrgyógyászati rendelésen 482 beteg jelent meg.
- ✓ Fekvőbeteg részlegünkön (73 ágyon) összesen 18 607ápolási napot teljesítettünk.
- ✓ A munkásszállások átlagos kihasználtsága 67%-os volt², 275 ezer vendégéjszakával.

Új ellátási formák

2020-ban a járványügyi védekezéshez és a téli krízisellátáshoz kapcsolódóan új férőhelyeket (ellátási formákat, intézményeket) alakítottunk ki több telephelyen. Megszerveztük ezek üzemeltetését (az infrastruktúra kialakításától kezdve az engedélyeztetésen át a munkaerő biztosításáig), és kidolgoztuk a biztonságos, fenntartható, a főváros egyéb szolgáltatásaival összehangolt működésükhöz szükséges szakmai programokat.

- ✓ A Rimaszombati út 2-4. szám alatt krízisszállót nyitottunk 80 férőhellyel a rendszerben újonnan megjelenő hajléktalan emberek számára (akik a többi intézményben az állandó lakók védelme miatt nem kaphattak elhelyezést.) Több helyiségben, paravánokkal elválasztott matracokon és néhány ágyon történt az elhelyezésük.

¹ A járványügyi védekezés részeként, a zsúfoltság enyhítése céljából a menedékhelyek befogadóképességét szűkítettük, a korábbi évekhez képest alacsony kihasználtság erre az okra vezethető vissza.

² A munkásszállások kihasználtsága is csökkent (a tavalyi évhez képest például kicsit több mint 10%-kal), ami szintén a pandémiára vezethető vissza.

- ✓ A Fehér közti nappali melegedőnk közvetlen szomszédságában egy 20 konténerből álló, 40 fő befogadására alkalmas telepet hoztunk létre a pandémia idején, az Előd Éjjeli Menedékhely tehermentesítése céljából.
- ✓ Az Életmentő Pont a Kőbányai úti telephelyünkön egy háromoldalú megállapodás keretében, a Józsefvárosi Önkormányzat megbízásából, a Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatával együttműködve jött létre³. December 15-én, 25 férőhelyen kezdtük meg az alacsony küszöbű, speciálisan az utcán élők szükségletire válaszoló szolgáltatás nyújtását olyan (elsősorban a VIII. kerületből) érkező vagy az utcai szolgálatok által beszállított fedél nélküliek számára, akik intézményi kapacitáshiány vagy aktuális állapotuk miatt egyéb szálláshelyen nem voltak elhelyezhetőek.
- ✓ A Gyáli úti telephelyünkön a zsúfolt éjjeli menedékhelyeink tehermentesítésére 2 emeleten krízisférőhelyeket alakítottunk ki. A beruházási munkák a tavalyi évben megkezdődtek, hajléktalan emberek 2021-ben vették birtokba az intézményt.
- ✓ A 1082. Kőbányai úti 22. szám alatt (a „Görög házban”) lévő épületben 71 bérlakás bocsátott a BMSZKI rendelkezésére a Fővárosi Önkormányzat a járványügyi védekezés részeként, az intézményekre jellemző zsúfoltság enyhítése, illetve az idős, beteg ügyfeleink védelme érdekében. A lakásokat több hullámban vettük át, és költöztettünk be a szociális munkások által kiválasztott, önálló lakhatásra képes ügyfeleinket. Közel 100 ember léphetett ki a program keretében a hajléktalan-ellátásból, és vált lakásbérlővé.
- ✓ Budapest Városháza épületében is közreműködtünk egy krízisszállás kialakításában és működési engedélyeztetésében, aminek a megnyitására végül nem került sor.

A BMSZKI-ra mindig is jellemző volt a folyamatos fejlődés, gyarapodás, de a 2020-as év az új szolgáltatások bevezetésének és a szervezeti változások tekintetében csak a 2012-eshez hasonlítható, amikor rövid időn belül a Szabolcs utcai, az Aszódi utcai és a Váci úti telephelyünk is megnyitott.

A Szabolcs utcai telephely

A Szabolcs utcai intézményünk egy olyan ingatlanban működik, amelyet a Fővárosi Önkormányzat a Magyar Államtól bérelt. A bérleti szerződést a MNV Zrt. 2020-ban 2021. február 28-i hatállyal felmondta. A tavalyi év folyamán a BMSZKI folyamatosan egyeztetett a Fővárosi Önkormányzattal a kialakult helyzetről és a lehetséges megoldásokról. Az évet úgy zártuk le, hogy nem tudtuk, február 28-án ki kell-e költöznünk az épületből vagy sem. Felkészültünk – és munkatársakat, illetve a szolgáltatásokat igénybe vevő embereket is igyekeztünk felkészíteni – a lehetséges kimenetek közül a legrosszabbra, az intézmény bezárására, és a „menthető” ellátások költöztetésére. Az idősothtoni elhelyezésre várakozó ügyfelek kiköltöztetését – a fővárosi fenntartású idősothtonokkal szorosan együttműködve – felgyorsítottuk. Talán mondanunk sem kell, hogy ez a minden éritett számára bizonytalan helyzet mekkora megterheléssel járt. Mára megnyugtatóan rendeződni látszik a kórház helyzete, itt is köszönjük a fenntartó kiállását ügyfeleink és az intézmény mellett.

Segítő munka a BMSZKI-ban

A BMSZKI-ban folyó segítő és gyógyító munka, illetve a piaci alapú szolgáltatások komplex rendszert alkotnak, amelyek mindegyike felfűzhető egyetlen vezérfonalra, és azt a végtelenül egyszerű célkitűzést szolgálja, hogy „Utcáról be, szállóról ki”.

Fontos számunkra, hogy a szakmai munkánk – ahogy egyébként a BMSZKI működésének összes vonatkozása – transzparens legyen az adófizető polgárok számára, ezért az intézményi beszámolókbán

³ A Túlélő pont 2021. március 15-ig tartott nyitva.

részletesen bemutatjuk azt. Itt most néhány, a BMSZKI ellátórendszeren belüli szerepét, illetve az igazgatói feladatkört érintő elemet emelek ki:

- ✓ 2020-tól 2 éven keresztül a BMSZKI látja el a magyarországi hajléktalanellátó szervezetek képviselőit a hajléktalan emberek segítésére irányuló szakpolitikák kidolgozását európai szinten koordináló FEANTSA hálózatban. A szervezet irányítótestületi tagja lett Dandé István, a BMSZKI igazgatási referense. Aktív szerepet vállalunk a magyarországi lakhatási szegénységgel, hajléktalansággal kapcsolatos információk továbbításában, az éves jelentések elkészítésében, valamint a szervezet Uniós intézmények felé történő lobbitevékenységeihez tartozó feladatokban, illetve az azokról szóló információk terjesztésében is.
- ✓ Az utcai hajléktalanság kezelésének fontos mozzanata volt az ún. „kitiltások” rendszerének szakmai oldalról történő átvilágítása, illetve az eljárásaink felülvizsgálata. A „kitiltás” az intézményi jogviszony azonnali megszüntetése a szolgáltatás igénybevevőjének súlyosan normaszegő viselkedése (azaz a házirend súlyos megsértése) esetén. A felülvizsgálat célja, hogy intézményeink biztonságos üzemeltetése mellett csak azokban az esetekben éljünk ezzel az eszközzel, ha egy ügyfelünk viselkedése fizikai fenyegetettséget jelent a többi ügyfélre vagy a munkatársainkra nézve, illetve a szolgáltatás nyújtását lehetetlenné teszi.
- ✓ Visszavettük az igazgatói fogadóórák rendszerét, ami azt jelenti, hogy a BMSZKI szolgáltatásait igénybe vevők személyesen, közvetlenül is felkereshetik az intézmény igazgatóját.
- ✓ Megújítottuk a panaszos ügyek kezelésének a rendszerét, minden panasz kivizsgálásra, és írásban megválaszolásra kerül.

Szervezetfejlesztés

A szervezeti célok megvalósításához hatékonyan működő, korszerű vállalatirányítási gyakorlatokat adaptáló szervezet nagyban hozzá tud járulni. A tavalyi évben épp ezért elkezdtük a BMSZKI szervezeti átalakítását.

Javaslatot tettünk a Szervezeti Működési Szabályzat módosítására, amelyet A Fővárosi Közgyűlés december 1-én fogadott el. A módosításokat az üzemeltetési és ügyviteli feladatok tekintetében fenntartói elvárások indukálták, egyéb vonatkozásokban pedig a szervezet modernizálásának, illetve a szakmai munka fejlesztésének az igénye. Az SZMSZ változásából jelentős szervezeti átalakítások következtek, egyes egységek megszűntek például, és új egységek, pozíciók jöttek létre. A teljesség igénye nélkül a lényegesebb változások az alábbiakban foglalhatók össze:

- ✓ Az üzemeltetési igazgatóhelyettes vezetésével létrejött az üzemeltetési szervezeti egység, amely a gazdasági részlégtől vett át feladatokat.
- ✓ Az egyes szervezeti egységek újfajta szervezeti hierarchiában kapcsolódnak egymáshoz, új szervezeti egység alakult, az osztály, ami alá csoportok tagozódnak be.
- ✓ A gazdasági igazgatóhelyettes alatt létrejön egy új funkció, a kontroller.
- ✓ A szakmai szervezeti egység alá került a Nyilvántartási Iroda, a korábbi Módszertani Csoport új neve Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda lett.
- ✓ Sokéves vita övezte az ellátási egységvezető helyettesek (szakmai vezetők) elnevezését. Az új SZMSZ szerint a megnevezésük „szakmai munkáért felelős ellátási egységvezető helyettes” lett.
- ✓ A szakmai igazgatóhelyetteshez került egy projektmenedzseri munkakör is.
- ✓ Az Igazgató munkáját referensek segítik:
 - Igazgatási referens: hozzá tartoznak az ellenőrzések, szabályzatok, valamint az egészségügyi szolgálat irányítása;

- Pályázati referens: az ő feladata, hogy egységben kezelje a BMSZKI intézményeiben futó pályázatokat;
 - HR referens: a HR feladatokat fogja össze.
- ✓ A Stratégiai és fejlesztési csoport megszűnt, a korábbi feladatokat egyéb egységek vették át.

Fontos célunk továbbá egy új vállalati kultúra kialakítása is. Jelmondatunk: „Egy BMSZKI van!”; ez számunkra azt jelenti, hogy az intézmény valamennyi egysége – legyen szó hajléktalan, egészségügyi vagy gyermekvédelmi ellátásról, illetve a gazdasági, irányítási vagy egyéb háttértámogató szervezeti egységekről – egy irányba tart. A BMSZKI felsővezetése hitet tett egy olyan „BMSZKI-s” vállalati kultúra kialakítása mellett, amely egységes, és amely a szervezet alapcéljainak elérését támogatja.

Kiemelt célunk – amelyet a pályázatok kezelésével kapcsolatos intézkedéseink példának legjobban – a szervezeten belüli horizontális együttműködések erősítése is. A projektmunkák során gördülékenyebben működnek együtt a szervezeti egységek, megszűnnek a párhuzamos munkafolyamatok, kihasználjuk a szinergiákat.

A humánerőforrás gazdálkodásunk megújítását is elkezdtük. A munkaerő fejlesztés és megtartást kiemelten fontos területként kezeljük.

A 2020-as év elején a BMSZKI felsővezetésében és – a gazdasági, műszaki területet érintően – a középvezetésben is fontos pozíciókban történt személycseré.

Felsővezetői körben Breitner Péter szakmai igazgatóhelyettes személye jelentette az állandóságot, aki az év első hónapjában megbízott igazgatóként vezette az intézményt. A márciusban megüresedett gazdasági vezetői pozícióra Zakáné Kovács Bernadett érkezett, majd a BMSZKI Szervezeti és Működési Szabályzata (SZMSZ) módosítását követően, Pelle Józsefet bíztuk meg az üzemeltetési igazgatóhelyettesi feladatok ellátásával. Reményeink szerint a személyi változások után kialakult egy olyan felsővezetői gárda, ami biztosítja a BMSZKI biztonságos üzemeltetését és fejlődését.

Az egész évet beárnyékoló világjárvány különösen nagy kihívások elé állította a BMSZKI szervezetét. A nehézségek sikeres kezelésében nagy szerepe volt a tapasztalt, összeszokott szakmai középvezetői körnek, itt is szeretnénk megköszönni a sokszor erőn felüli munkájukat!

A szakmai szervezetre jellemző stabilitás nem volt tetten érhető a gazdasági területen. A gazdasági igazgatóhelyettesssel közel egy időben távozott a műszaki csoport, a számviteli csoport, a pénzügyi csoport, és az anyaggazdálkodási csoport vezetője is. Egy ekkora szervezeti változás pandémia nélkül önmagában is veszélyeztette a BMSZKI működését. A felsorolt részlegekre érkező új kollégák – Kertész Tamás műszaki csoportvezető, Téglás Krisztina számviteli csoportvezető, Tóvizi Szandra pénzügyi csoportvezető és Rábel Erika anyaggazdálkodási csoportvezető hamar hasznos tagjaivá váltak a BMSZKI szervezetének. Elévülhetetlen érdemeik vannak abban, hogy az igazgatói ciklus első évét gazdaságilag is rendben le tudtuk zárni. Az év végén lezajlott a fővárosi Belső Ellenőrzési Osztály által lefolytatott vizsgálat is pozitív változásokról számolt be a gazdasági szervezetünkkel kapcsolatban. Jelenleg is dolgozunk a vizsgálat után született intézkedési terv végrehajtásán.

A pandémiás időszakra esett az egészségügyi szolgáltatásainkban dolgozó munkavállalóinkat érintő központi intézkedés csomag, a közalkalmazotti jogviszony megváltoztatása speciális egészségügyi jogviszonyra. A folyamat menedzselése nagy energiákat igényelt, de zökkenőmentesen sikerült végrehajtani, és az egészségügyi dolgozóinkat is nagyrészt sikerült megtartani.

Az infrastrukturális háttér

Épületeink műszaki állapota – főként az évtizedek óta fennálló forráshiányra visszavezethetően – elhanyagoltság látszatát kelti, felszereltségük kopott, szegényes. Az intézmények költséghatékony

üzemeltetésének és a jó színvonalú szakmai munkavégzésnek is alapfeltétele a folyamatos karbantartás, állagmegóvás. A tavalyi év folyamán felmértük az ingatlanok műszaki állapotát, és a fenntartó felé benyújtottuk a BMSZKI 4 éves beruházási tervét. A terv figyelembe veszi az Ügyfélelégedettségi felmérés kiértékelését is, amelynek évek óta visszatérő általános tapasztalata, hogy ügyfeleink a személyes szociális szolgáltatásokkal elégedettek, ugyanakkor az elhelyezésükkel, környezetükkel sokkal kevésbé vagy egyáltalán nem. A dolgozók pedig folyamatosan jelzik, hogy a munkakörülményeik nem felelnek meg a XXI. század elvárásainak.

Mindamellettt a tavalyi évben is voltak előrelépések a beruházások és felújítások terén. Több intézményünkben történtek például komfortnövelő beruházások, de a legtöbb esetben csak állagmegóváásra volt lehetőség. Az alábbiakban a legnagyobb tételeket emeljük ki:

- ✓ Aszódi utcai Éjjeli Menedékhely: akadálymentesített mellékhelyiségek kialakítása, ajtócserek, lapostető felújítása
- ✓ Kőbányai úti Éjjeli menedékhely: kazáncsere
- ✓ Előd II. Éjjeli Menedékhely (Bánya utca): támfal veszélytelenítés
- ✓ Alföldi Átmeneti Szállás: mozgássérültek lakószobáin ajtócsere
- ✓ BMSZKI több telephelyén nyílászárók részleges cseréje és felújítása
- ✓ BMSZKI több telephelyén a padlóburkolat részleges felújítása
- ✓ BMSZKI több telephelyén fontossági sorrendben kiválasztott vizeshelyiségek felújítása vandálbiztos berendezésekkel
- ✓ Gyáli úti Átmeneti Szállás: vizesblokkok felújítása, kialakítása
- ✓ Előd Éjjeli Menedékhely: tűzjelző berendezés cseréje
- ✓ Dózsa György úti telephely: szennyvízátemelő berendezések cseréje
- ✓ Dózsa György úti telephelyen a karbantartó műhely felszerelése korszerű szerszámokkal

Ehhez a kérdéskörhöz tartozik még a rovar- és rágcsálóirtás is, amelynek megoldása nagy mértékben tud hozzájárulni a BMSZKI szolgáltatásait igénybe vevő emberek, és nem utolsósorban a munkatársak közérzetéhez. Közbeszerzési eljárást írtunk ki a témában, amelyben a műszaki leíráson úgy változtattunk, hogy nagyobb határfokkal történhessen a kártevőmentesítés.

A BMSZKI ingatlanállománya 61 ezer négyzetméter, összességében majdnem akkora, mint a főváros fenntartásában működő időszakos telephelyek teljes alapterülete. Az ingatlanvagyon megóvása mindannyiunk közös érdeke.

Munkavállalói jólét, dolgozóbarát munkahely kialakítása

A BMSZKI munkavállalóinak megbecsülése, a dolgozók jóllétének elősegítése, a demokratikus intézményi működés és a munkavállalói jogok biztosítása sarkalatos pontja az igazgatói programnak, ezért a beszámolóban is külön fejezetet szentelünk neki.

A BMSZKI dolgozóinak átlagos bére 411.682 Ft.- volt 2020. decemberében, ami – ahogy a szociális ellátórendszer egészében – itt is elmarad a nemzetgazdasági átlagtól. Örömeinkre a tavalyi évben bevezetésre került a Budapesti pótlék, amely a magas összegű kávéteremmel együtt jelentős mértékben egészítette ki a munkavállalók alapbérét.

A nyugdíjaskorú munkavállalók továbbfoglalkoztatása alapvető humánpolitikai érdekünk: fontos számunka a szaktudásuk és a méltányos foglalkoztatásuk. A nyugdíjaskorú munkatársaink foglalkoztatását nyugdíjasszövetkezeten keresztül oldottuk meg.

A BMSZKI Közalkalmazotti Tanácsa a jogszabályok szerint működik. A tavalyi évben tisztújítás történt, 2020. december 22-én új tanács kezdte meg a működését. (A KT választáson 317 fő, a választásra jogosult munkatársak 59,03%-a adta le szavazatát.)

A BMSZKI-ban évek óta reprezentatív szakszervezet működik. A Szociális Ágazatban Dolgozók Szakszervezetével folyamatosan konzultálunk a munkavállalók jólétét és munkakörülményeit érintő kérdésekben, és megkezdjük a kollektív szerződés előkészítő tárgyalásait is.

Kommunikáció

A megfelelő információáramlás szintén nagyon fontos ahhoz, hogy egy szervezet jól tudjon működni. Tavaly – amikor a járványhelyzet újabb és újabb kihívások és feladatok elé állította a BMSZKI-t, valamint a jogszabályok és az egyéb, az intézményi működést meghatározó szabályozók az aktuális helyzettől függően gyakran és gyorsan változtak – az intézkedések összehangolt végrehajtása nem lett volna lehetséges új kommunikációs csatornák kialakítása nélkül.

Az Igazgató Tanács kibővített létszámmal működött egész évben. A BMSZKI felső- és középvezetői számára a korábban megszokott havi rendszerességű személyes vezetői értekezletek helyett bevezettük a heti rendszerességű operatív online vezetői értekezleteket. A gyakorlat megmutatta, hogy az azonnali operatív információ megosztás tekintetében jól működik ez a munkaforma, ezért a továbbiakban is megtartjuk.

A személyes találkozásokat a járvány miatt korlátozni kellett, ezért a megbeszéléseinket az online térbe helyeztük át. A járvány megjelenését követően szinte azonnal elkezdtük használni a ZOOM alkalmazást, amelynek szépen fokozatosan megismertük és megtanultuk a használatát, majd megteremtettük hozzá az infrastrukturális (minimum)feltételeket is. Az év második felére eljutottunk odáig, hogy a BMSZKI összes teamje készségi szinten használja az online munkaformát – ami a pandémia egyik járulékos hasznának tekinthető.

A BMSZKI dolgozóihoz a szervezet működését érintő információk dominánsan a középvezetőkön keresztül jutnak el, és nagyon fontos szerepet töltenek be az intézményi stábülések, a teamek. A járvány idején – a rendszeres teamek kiesése és a gyors változások miatt – fontossá vált a szervezeten belüli közvetlen információáramlás is. 5 hosszabb hírlevelet (magazint) készítettünk annak érdekében, hogy a munkatársak pontosan lássák a változásokat, követni tudják a felsővezetői döntések hátterét, rálátásuk legyen a többi egység feladataira is. A hírleveleknek a tájékoztatás mellett fontos funkciója volt a dolgozók munkájának elismerése is.

Járványügyi védekezés

2020 a koronavírus éve volt. A járvány a BMSZKI minden intézményét érintette valamilyen formában. Voltak kritikus helyzetek – például a Szabolcs utcai telephelyünkre, a Kálvária úti szállásra és a Kőbányai úti lábadozóba is bekerült a vírus –, de a szigorú protokoll következetes betartásának, a folyamatos odafigyeléseknek köszönhetően nem alakult ki járványügyi gócpont⁴. Mindvégig a hatályos jogszabályoknak megfelelően, illetve a Nemzeti Népegészségügyi Központ és az Emberi Erőforrások Minisztériumának tájékoztatói, eljárásrendjei és határozatai szerint jártunk el. Folyamatosan egyeztettünk a fenntartóval és a budapesti hajléktalanellátó szervezetekkel annak érdekében, hogy

⁴ Számszerű információt 2020 évre vonatkozóan nem tudunk csatolni, a 2021. májusi állapotot tudjuk megosztani, ami szerint a teljes pandémiás időszakban 11 COVID-19 fertőzött ügyfelünk hunyt el, 212 főt kezeltek kórházban, 201 gyógyult fel a betegségből.

egy-egy krízishelyzetre összehangoltan, a kollégák és az ügyfelek védelmét elsődlegesen szem előtt tartva tudjunk reagálni.

A járványügyi védekezésünkről részletesen beszámoltunk a fenntartónak, most csak a legfontosabb elemeket emeljük ki:

- ✓ a járványügyi védekezést – a kollégák felkészítését és a védőfelszerelés beszerzését – nagyon hamar, 2020 februárjában, a vírus európai megjelenése előtt megkezdjük,
- ✓ az ügyfeleket folyamatosan tájékoztattuk a fennálló helyzetről, ill. a változásokról,
- ✓ egészségügyi rizikószűrést és beléptetési protokollt vezettünk be és tartottunk fenn egész évben,
- ✓ az egészségügyi szolgálatot megerősítettük, a szociális ellátást végző egységek és az egészségügyi részlegek munkáját összehangoltuk,
- ✓ betegszobai férőhelyeket alakítottunk ki, ahol a fertőzésgyanús ügyfeleket elhelyeztük, és teljes ellátást biztosítottunk számukra,
- ✓ a fertőzött személyek kórházba szállításáról gondoskodtunk a Fővárosi Kormányhivatallal együttműködve,
- ✓ kórházból érkező betegeket elkülönítettük, és 2 hét házi karantén után léptettük be az intézményekbe,
- ✓ számos intézkedést hoztunk az intézményeinkre jellemző zsúfoltság enyhítése érdekében – új férőhelyeket (intézményeket) alakítottunk ki, egyes intézmények befogadóképességét csökkentettük,
- ✓ kialakítottuk a Fővárosi Önkormányzat támogatásával történő koronavírus szűrés eljárásait, rutinjait, és 2020 folyamán mintegy 8000 vizsgálatot végeztünk
- ✓ az intézményeket érintő látogatási és kijárási tilalom idején az ügyfelek élelmezéséről gondoskodtunk a Fővárosi Önkormányzat támogatásával, és adományozók segítségével,
- ✓ a segítő munkát is a megváltozott helyzethez igazítottuk: például egyes szolgáltatásaink – pszichológiai rendelés, Ébredések Alapítvánnyal közös pszichiátriai ellátás – telefonon, illetve skype-on keresztül zajlott,
- ✓ a munkarendben is voltak változások: az első hullámban ügyeleti rendre tértek át az egységeink, megnöveltük a munkaidőkeretet, bizonyos munkakörökben lehetővé tettük az otthoni munkavégzést is.

Összefoglalva: a járványügyi védekezésben elért sikereink innovatív intézkedéseinknek (amelyek jóval megelőzték a központi előírásokat és mindenben megfeleltek azoknak), az egészségügyi és a szociális részlegek dolgozóinak, példás együttműködésüknek, a háttérben dolgozó munkatársaknak, a minket segítő civileknek és a Fővárosi Önkormányzat szerepvállalásának köszönhető – sok-sok munkának és talán némi szerencsének is.

Vezetői összefoglaló

Kijelöltük azokat az irányokat, amik egy jól működő szervezet felépítéséhez elengedhetetlenek. Az együttműködésen alapuló vállalati kultúrának kialakítását megkezdjük, mind a szervezeten belül, mind az ellátottakkal, illetve a társszervezetekkel. Meghoztuk azokat a személyi döntéseket, amelyek biztosítják az alap feladatok magas szintű végrehajtását. Kezeltük a COVID 19 járvány hatásait egészségügyi, szociális ellátási, munkaszervezési és gazdálkodási szempontból. Új SZMSZ-t vezettünk be.

Mindemellett fontos megemlíteni, hogy voltak olyan terveink is az elmúlt évre vonatkozóan, amit nem sikerült megvalósítani. Így például bármennyire szeretnénk volna, nem tudtuk összehívni az össz-dolgozói értekezletet. Ezzel elmaradt a törzsgárda – 10-15-20 éves BMSZKI dolgozók – ünneplése is. A

jövőre vonatkozó céljaink a szállásaink minőségének emelése, a legméltatlanabb ellátó helyek kiváltása, ill. speciális ellátotti igényeknek megfelelő ellátások indítása.

A fenti helyzetkép tükrében különösen büszkék vagyunk a BMSZKI helytállására, és nagy szeretettel ajánlom az egyes szervezeti egységeink szakmai beszámolóit, amelyek a munkatársak odaadó és a legnehezebb helyzetekben is kitartó munkájának az eredményei!