



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 a beköltöző 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 emeletéken helyezkedik el, ezáltal egymást nem zavarva, összhangban tud működni.

A 2020-es év az előző év lendületét hordozta magában, majd meg is akasztotta azt.

Amire nagyon készültünk...

2005. február 1-én nyitotta meg kapuit a szállónk. Azóta fogadja az intézmény a hajléktalan embereket, 2020-ban volt az intézmény 15 éves. Ezt február közepén egy szakmai nappal ünnepeltük meg, a munkánkra kíváncsi kollégákkal együtt. Az eseményt legjobb tudásunk, és ötleteink szerint valósítottuk meg. Célként fogalmaztunk meg, hogy valós információt nyújtunk, mégse legyen teljesen formális a bemutató, és mindenki jól érezze magát. A visszajelzések alapján ezt sikeresen teljesítettük.

és amire nem:

Egyik kolléga sem számított arra, hogy egyszer egy mindent átfogó, behálózó világjárvány nehezíti meg az életünket. Derült égből villámcsapásként ért bennünket a járvány. Csak kapkodni tudtuk a fejünket a hirtelen történt események miatt. A BMSZKI gyorsan és

hatékonyan reagált a változásokra és előírásokra. Maximálisan számíthattunk a vezetés támogatására. A kezdeti riadalom után higgadtnak kellett maradunk, melyet – véleményem szerint – teljesítettünk. Az intézkedéseket a legjobb tudásunk szerint betartottuk. Márciustól egyik napról a másikra átszerveztük a szálló teljes működését. Két kolléga egészségi állapota miatt maradt távol az intézményből, három fő a gyermekét nem tudta elhelyezni egyéb módon, illetve egy kollégának gyermeke született. Ügyeleti rendszerre álltunk át, három fő volt csak az intézményben, illetve egy vezető hétköznap. Az enyhülések után két kollégát irányítottunk át másik telephelyre kiegészíteni. Természetesen nehéz volt a kezdeti időszakban a maszkok, a védőfelszerelés és a fertőtlenítő beszerzése. Kezdetben ezeket az eszközöket saját pénzből vásároltuk meg, maszkokat pedig varrtunk magunknak. Kezdetben adományokból tudtunk maszkokat biztosítani az ügyfelek részére. A BMSZKI mindent megtett annak érdekében, hogy rövid időn belül mindenféle eszköz a rendelkezésünkre álljon, a hatékony munkavégzéshez. Ez a kezdeti akadozó ellátás után teljes mértékben beállt. Illetve a Kormányhivataltól is kaptunk védekezésre alkalmas felszerelést, a végén olyan mennyiségben, hogy raktározási gondjaink is támadtak. Viszont megvolt az előnye, hogy így az ügyfeleket egyszer használatos maszkkal bármikor el tudjuk látni, illetve cseremaszkot is tudunk biztosítani.

A legnagyobb feladat a recepciós munkatársakra hárul, mivel „rajtuk” keresztül áramlik be a forgalom az intézménybe. Természetesen az első elkülönítés, az első koronavírusos ügyfél megrémítette a közösséget. De megfelelő tájékoztatással, megfelelő hozzáállással, megfelelő kommunikációval ezt is megoldottuk. A szociális munka csak ügyeleti rendszerben működött, nem volt esetkezelése, minden kolléga foglalkozott a hozzájuk forduló ügyfelekkel. Itt nagy hangsúlyt kapott az adminisztráció: ha szükséges volt, a másik kolléga folytatni tudta a munka menetét. A vészhelyzet elmúltával próbáltuk minél rövidebb időn belül visszaállítani a megszokott szociális munkát. A második hullám nem okozott olyan mértékű változást az életünkben, mint az első, zavartalanul folytatódhatott a munka. A két hullám közötti időszak arra volt elégséges, hogy az első hullám okozta mentális megterhelést kicsit kipihenjük, mi kollégák és az ügyfelek. Az ügyfelek esetében sokat segít a heti rendszerességgel az intézménybe járó pszichológus. Azért a közel egy éve tartó állapotok megviselik mind a kollégák, mind az ügyfelek mentális állapotát. A bezártság miatt hoztuk létre a Kocsis újságot, mely rendszeresen két kolléga szerkesztésével készül, és melyben minden témát érintünk. Az első hullám alatt férfi fodrászszalont indítottunk, mert azt tapasztaltuk, hogy nem fogadják az ügyfeleket a fodrászatokban. A szolgáltatást kezdetben előre meghirdetett

időpontokban lehetett igénybe venni, „feliratkozással” módszerrel. Egy feltétele volt, hogy frissen mosott hajjal érkezzen az ügyfél. A fodrászat azóta is működik.

Tesztelés:

- egy átfogó tesztelés történt május 10-én, a hajnali órákban. A szálló lakói és dolgozói kaptak lehetőséget arra, hogy tesztelésen vegyenek részt.
- a diákok miatt lehetőséget kaptunk arra, hogy újjbegyes tesztekkel végezzünk. A szállóra visszaérkező diákoknak kötelező volt részt vennie egy ilyen szűrésen. Egy kolléga megbetegedése miatt ezt a lehetőséget a kollégák esetében is biztosították.
- novembertől kezdődően az intézmény orvosa heti rendszerességgel tesztelte gyorstesztel a kollégákat illetve a külsős dolgozókat.

Novemberben a Szabolcs utcából - az ottani járványhelyzet miatt - ideiglenesen 7 fő költözött a munkásszállóra. Annyira jól sikerült az itt töltött idő, hogy 2 fő maradt a munkásszállón, két ügyfél pedig az átmeneti szállóra kérte az áthelyezését. 3 ügyfél visszaköltözött a Szabolcs utcába.

Megbetegedések: az ügyfelek közül egy főnél igazolódott a betegség, de ő pont nem a szállón tartózkodott, így máshol töltötte le a kötelező karantént, a szobatársai pedig hatósági karanténba kerültek. A kollégák közül 4 főnél igazolódott a covid fertőzés. Ők sem az intézményben kapták el a vírust, így megfertőzve egymást.

A kollégák gondolatai:

„Az év ugyanúgy indult, mint bármely másik, azonban egy nem várt esemény, a koronavírus terjedése, rányomta a bélyegét mindenre. Több kollégára nem számíthattunk ebben az időszakban, akik közül egy ki is lépett, viszont ennek eredményeként és a rendkívüli munkarendnek köszönhetően, minden kollégával volt alkalmunk együtt dolgozni, ami egy jó kis csapatot kovácsolt össze rövid idő alatt.

Ezen időszak alatt jelentős pótlékokat kaptunk és pozitív irányba módosult a cafetéria keretünk is. Az év végén jutalomban részesültünk az intézmény és a fenntartó részéről is.”

Tóth László recepció

„Az utóbbi időben nagyon sok mozgáskorlátozott került a szállóra. Tűz esetén aggasztó, hogy a kimenekítésük nem megoldható, mivel a liftek működése bizonytalan, illetve

az épület magassága miatt. A bejárati ajtók szorulnak, tolókocsival nehezen lehet közlekedni, hiányzik a rámpa.” Konczos István segítő

„Általánosságban elmondható, hogy sikeresen betartottuk és betartattuk a járványügyi intézkedéseket betegek, gócpontok kialakulása nélkül. A járványhelyzetben a vezetőktől maximális támogatást kaptunk: maszkok, kesztyűk, fertőtlenítők megléte, a plexi felszerelése a recepcióra, pótlékok kifizetése, rengeteg szűrési lehetőség. A dolgozók között szerintem a tavalyi évben nagyon jó kapcsolat alakult ki, összekovácsolódott a csapat és a korábban tapasztalt munkaterületek közötti viták, széthúzás is megszűnt.” Tóth Gabriella segítő

„Nehéz, nem egyszerű, év volt a 2020-as a vírus miatt. Új és plusz feladatok hárulnak ránk a vírus elleni védekezés érdekében. A recepciót védő plexi nagyon jó dolog, örökre ott is maradhat. Köszönet a vezetőségnek, hogy a védekezéshez szükséges felszerelésekről (fertőtlenítő szerek, kendők, maszkok, kesztyűk) gondoskodnak.

Az új felsővezetés - úgy érzem, megtesz minden tőle telhetőt, hogy a nehéz időkben anyagiakban és eszközben hozzájáruljon a munkavégzésünkhöz, amiért hálás vagyok. És mintha sokkal jobban odafigyelnének a dolgozók igényeire.” Jancsó Rita recepciós

Amit próbáltunk megmenteni:

- **Adományok**

A 2020-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 bútort is tudjunk biztosítani azon ügyfeleink részére, akik tartós lakhatásba kerülnek.

Ruhaadományok

2019-ben is szinte egész évben érkeztek az intézménybe ruhaadományok. A beköltöző ügyfeleknek nagy segítség, hogy mindig rendelkezünk ruhával, így ha hiányt szenvednek ruházat terén, tudjuk azt orvosolni. Emellett negyedévenként az egész szállót érintő „turkálót” szerveztünk. A ruhákat szétválogatva, illetve vállfára akasztva a földszinti nagyteremben helyezük el, így lakóink kedvükre válogathatnak közülük. Ezek az események nagy

népszerűségnek örvendnek a lakóink körében. Természetesen ezeket az eseményeket a járványügyi szabályok betartásával rendeztük meg.

Ezzel párhuzamosan az ellátás jobb szervezése érdekében ruharaktárt létesítettünk, ahol szétválogatva áll rendelkezésre a ruha adomány. Így a rászoruló lakóinknak könnyebb megfelelő ruházatot biztosítani.

„Éljenek a Csajok”

A Budapest Bike Maffia által szervezett adománygyűjtés részeként a női higiéniai termékek fogadásának idén is egyik színtere volt a szálló. A járvány miatt erre most jelentősen kevesebb adomány érkezett, mint az előző évben.

- **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 áruházról, változó mennyiségben és minőségben. A fagyasztónak hála, tudunk fagyasztott árut is átvenni.

2020. évben 6736 fő kapott a mentett élelmiszerből és a kollégák 4. 246 kg élelmiszert osztottak ki. Ez az előző évhez képest csökkenést jelentett, mivel csak egy helyről mentettünk élelmiszert, és egy technikai hiba miatt csak február 18-tól tudtuk elszállítani az élelmiszereket.

Illetve a korábbiaknak megfelelően a Bank által kiajánlott élelmiszereket is szívesen fogadtuk.

RSZTOP – Ételt az Életért Alapítvány – Fővárosi Étkeztetés

A 2019-as évben is az volt a jellemző, hogy rossz helyzetben vannak az ügyfelek. Ez 2020-ban még inkább jellemző volt a lakóinkra. Március közepétől hatványozottan fontos szerepet kapott az RSZTOP az ügyfelek étkeztetésében. Egy munkahely elvesztése, vagy amikor egy rendszeres pénzbeli támogatás elvesztése miatt krízishelyzetbe kerül az ügyfél, úgy a mindennapi étkezés megoldása is nehéz, sok esetben lehetetlen feladat.

Ezért a Hajléktalanokért Közalapítvány által szervezett RSZTOP ételt 28 fő számára biztosítunk, június 2-től már 35 adag ételt kaptunk, de a vészhelyzet elmúltával ismét 28 adagra csökkentettük a napi mennyiséget.

„Ételt az Életért Alapítvány”:

Szombati napon kapjuk az Alapítvány által előre csomagolt, 30 - 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 szolgáltatás. Az Alapítvány 2020. május 10-től június 15-ig hétköznap is szállított 50 adag ebédet. 2020 novemberétől pedig ismét kapunk 20 adagot hétköznap is, hétvégén pedig 30 adag érkezik.

A Fővárosi Önkormányzat 2020. április 21-től szállított 100 adag reggelit, amely 2020. június 20-tól szűnt meg. Ez a járvány első hullámában nagyon nagy segítséget jelentett az itt lakók számára.

Pályázatok - programok

A 2020-as 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 2020-es évben részt vett a BMSZKI fejlesztő foglalkoztatási programjában. 3 fő közfoglalkoztatottnak biztosítunk munkát. A közmunkások jól dolgoznak, nagyban segítik az intézmény működését.

- **KAB pályázat**

KAB pályázat: Szenvedélybetegek részére intézményen kívüli programokra, illetve addiktológiai konzultánsra pályáztunk, továbbá a kollégák részére kiégés ellen tréningre és

egy intézményen kívüli záró rendezvényre. A pályázatunkat elfogadták, így ez megvalósult 2020-ben.

A kollégáknak lehetőségük volt kiegészítő tréningen részt venni, melyet két csoportban tartottunk. A szociális munkatársak és a segítő státuszban dolgozó kollégák vegyesen vettek részt az alkalmakon. A recepción dolgozó kollégák nem szeretnek ilyen képzéseken, tréningeken részt venni, mivel az szerintük nem ad plusz erőforrást. A szociális munkatársak elmondása alapján „flash” élményekben volt részük. A képzések végén a tréninget tartó szakemberrel és az ellátási egységvezető-helyettessel volt alkalmunk elbeszélgetni a tapasztalatairól, a kollégákról, illetve a mi kiegészítő lehetőségünkről.

A lakók részére addiktológiai konzultációra volt lehetőség. A kollégák irányításával történt a kiválasztás.

A pályázaton belül a lakók egy „önkitöltős” tesztet kaptak, melyben a szenvedélybetegséggel kapcsolatban kaptak kérdéseket. A lakók közül közel 100-an töltötték ki ezt a tesztet. Az összegzést, feldolgozást a Stratégiai csoport munkatársa végezte. Visszajelzéseként azt az információt kaptam meg, hogy tényleg sokkal kevesebb ügyfél gondolja azt, hogy neki bármilyen addikciója van, mint ahogy feltételezni lehetne.

A pályázaton belül volt lehetőség intézményen kívüli programokra. A szenvedélybetegekre jellemző, hogy beszűkült kapcsolatokkal, terekkel rendelkeznek. Ezeken szerettünk volna változtatni. A pályázatnak köszönhetően 7 külsős programot tudtunk szervezni az ügyfeleink részére. A programok kiválasztásánál az volt a terv, hogy kezdetben itt, a kerületben szervezzünk elfoglaltságot, kísérővel, majd a későbbiekben a kerületen kívül is. Egy mozilátogatáson kísérő nélkül vettek részt az ügyfelek.

- Sétahajózás - 2020. szeptember 4-én 16 ügyfél és 3 kísérő Dunai sétahajókázáson vehettek részt. Az útvonal érdekessége, hogy áthaladtunk Budapest négy hídja alatt, amelyeket teljesen más perspektívából láthattuk. A jeggyel egy későbbi időpontban újabb kirándulásra is részt vehettünk. Jó volt látni, hogy azt már önállóan szervezték meg az ügyfelek, és arra is csoportosan mentek el.
- Állatkerti séta - 2020. augusztus 15-én 26 fő és egy kísérő, illetve 4 gyermek vett részt az állatkerti sétán. Előre egyeztetett időpontban látogattuk meg az állatkertet. Sok

ügyfelünknek van a gyermekével kapcsolattartási lehetősége. Ezt használtuk ki, hogy egy közös élménnyel tegyük gazdagabbá mindenki életét. A pályázatot már úgy írtuk meg, hogy a gyerekek jegyét is a KAB pályázat költségeire tudjuk megvásárolni.

- A zárórendezvényre, melyet az intézményhez közeli étteremben tartottunk, 2020. szeptember 23-án került sor. Itt egy terített asztal mellett beszéltük át a pályázati eredményeket, illetve a járványhelyzet miatt kialakult helyzetet.

Vitamin csomag: a pandémiás helyzet miatt nem tudtuk maradéktalanul megszervezni a pályázatban vállaltakat. Ezért a program felelőse kérte az átütemezést, illetve a támogatás egyéb formában történő felhasználását. Így 100 fő részére tudtunk az év végén vitamincsomagot biztosítani. A jelenlegi helyzetben ez bizonyult a legjobb döntésnek.

- **Önkéntesség**

2020-ban erre nem volt lehetőség az intézményben, érdeklődő, segítő szándékkal rendelkező személyek azért vagy személyesen, vagy emailben felkeresték az intézményt. Türelmüket kértem, bízva abban, hogy a járványhelyzet után ismét eszükbe jutunk.

- **Képzés, gyakorlati hely biztosítása**

Ez teljesen kimaradt a 2020-as évben. A járvány első hulláma után éppen beindult volna újra a gyakorlati hely funkcióink, de akkor jött a második hullám. Így reményeink szerint a 2021-es évben lesz lehetőségünk újra gyakorlati helyé válni, a sok színes egyéniség által, friss nézeteket megismernünk.

Ellenőrzések

A 2020-as évben is számos ellenőrzésen esett túl az intézmény. Ellenőrzést végzett a Kormányhivatal, a Katasztrófavédelem, a Fővárosi Önkormányzat és a Népegészségügyi Főosztály.

Ez is másképp alakult a megszokottnál. A tűzriadó gyakorlat megtartásra került, a befogadó hely ellenőrzése ellenben csak telefonos egyeztetéssel történt meg. A Népegészségügyi Főosztály helyszíni ellenőrzést tartott, míg a Fenntartó írásos anyaggal ellenőrzött.

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

Átmeneti szálló – programok:

Fejlesztő foglalkoztatás:

2018-tól a BMSZKI saját maga szervezte a fejlesztő foglalkoztatást. A Kocsis 2 fő részére biztosított munkát, egy ügyfél más telephelyről járt át hozzánk, a másik az intézményben lakik.

Közösségi keret:

2020-ben a járványhelyzetnek megfelelően osztottuk be a keretet. Sok tartós élelmiszert vásároltattunk az anyaggazdálkodással, illetve a mindennapi élethez szükséges eszközöket szereztük be. E keretből vásároltuk meg a hajvágáshoz szükséges eszközöket.

Reprezentációs – rekreációs keret felhasználása:

Ez is másképp alakult, mint oly sok minden 2020-ban. A karácsonyi ebédet idén rendeltük, illetve a megmaradt összegből élelmiszert vásároltunk, melyet terveink szerint a 2021-es év folyamán a teameken fogyasztunk majd el.

Személyi létszám

2020-ban sikerült mindet üres státuszt betölteni – egy recepciós státuszt nem kívántuk pótolni. Év közben érkezett három szociális munkatárs, és egy recepciós. 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

7 fő szociális asszisztens munkatárs

5 fő recepciós

1 fő pénzügyi asszisztens munkatárs – decembertől ismét a szálló létszámában szerepel

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, itt tudunk szobát, illetve férőhelyet biztosítani. Ezek a piaci alapon működő emeleten 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, korábban az átmeneti szállón lakó ügyfél él 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. Ez a válasz már számunkra sem hihető.

- **Konyhai helyiség bérbeadása**

A raktár végre kialakításra került, így az Anyaggazdálkodási Csoport birtokba vehette a helyiséget.

- **Terembérlés**

A járvány miatt 2020-ban nagyon kevés terembérlés történt.

Vendégek összetétele:

A szálló szolgáltatásait három jól elkülöníthető csoport veszi rendszeresen igénybe:

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

A szobák kiadása mellett a közösségi termeket igyekszünk oly módon hasznosítani, hogy rendezvényekre, eseményekre adjuk bérbe őket. A földszinti nagy teremben például a környék társasházainak biztosítunk helyszínt a közgyűlések megtartásához. A fennmaradó 25 szobát jelenleg 36 fő bérlő bérel.

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

- **Szerződések**

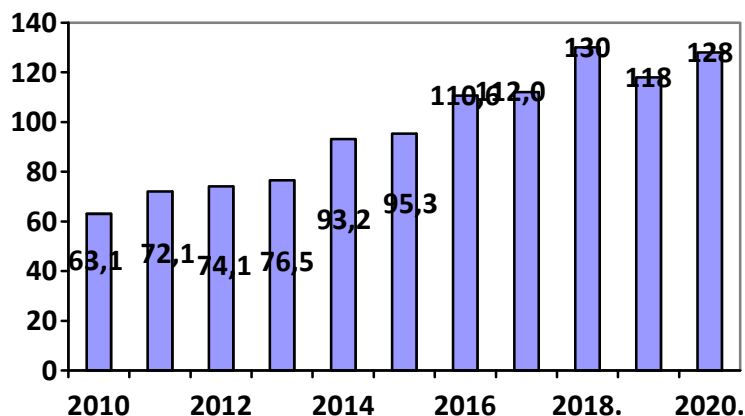
A Budapesti Műszaki Egyetem szerződött ügyfelünk 2014 szeptembere óta. Mivel minőségi és olcsó szállást tudunk biztosítani a diákok számára, szinte minden évben kértek bővítést. 2019 szeptemberétől a BMSZKI egyéb szerződő partnerek miatt kevesebb férőhelyet tud biztosítani a részükre. Jelenleg 126 diákjuk él a szállón. Szeptembertől azonban az egyetem nem hosszabbította meg a bérleti szerződését, így három emelet szinte üresen áll jelenleg is. A diákok közül 18 fő gondolta azt, hogy a tanulmányai alatt továbbra is a szállón szeretnének lakni. Azt tapasztaltuk, hogy az egyetemi kapcsolatot kiiktatva sokkal egyszerűbben találunk megoldásokat a diákok kéréseire.

VT-Arriva: 2018. júliusától a BMSZKI keretszerződést kötött a céggel, melynek értelmében egy teljes emeletet bérelnék a dolgozóik részére.

Vízmű: keretszerződést kötött a BMSZKI-val, így jelenleg 4 szobát bérelnék a szállón.

Rehab Force Nonprofit Kft: 2020-ban kötött keretszerződést az intézménnyel. A cég hajléktalan embereket segít, munkával és lakhatással. 5 fő részére bérelnék szobákat.

Bevétel alakulása 2010 és 2020. között



2019-hez képest enyhe növekedés tapasztalható a forgalomban, ami valószínűleg abból adódik, hogy a BME a 2019-es számláit 2020-ban egyenlítette ki.

2021-es tervek:

Átmeneti szálló és Munkásszálló

HKA pályázat megvalósítása.

Team építés: az új kollégák és a járványhelyzet miatt fontosnak tartjuk. Célunk a szakmai vezetővel közösen minőségibb szociális munka megvalósítása és az eredmények folyamatos vizsgálata. Fontos kérdés, hogy hogyan válhat hatékonyabbá az esetkezelői és támogatói státuszban lévő kollégák munkája, egyáltalán van-e létjogosultsága a munka ilyen jellegű elkülönítésének?

A pályázati felelőssel együttműködve minden pályázaton részt kívánunk venni, ami egy kicsit is megkönnyítené a munkánkat, illetve a szállón lakók életét.

A műszaki csoporttal még szorosabbra fűznénk kapcsolatunkat, mivel a korábbi vezetés alatt a szálló állagának megóvására semmilyen erőfeszítést nem tettek. Az épület erősen elhanyagolt állapotba került. Fontos feladatunk lesz egy hatékony rovarirtás megszervezése is a műszak segítségével.

Annak a lehetőségnek is utána kívánok járni, hogy lehetséges-e a munkásszállón külsős férőhelyeket kialakítani.

Az általunk csak „Krisna konyhának” hívott mellépület hasznosítására is szeretnék javaslatot tenni. Ez akár egy mosoda, akár egy varroda kialakítására is alkalmas hely lenne, de eredeti funkciójaként akár konyha üzemeltetése is megoldható lenne. Ezekkel a szolgáltatásokkal esetleg bevételhez juthatna a cég, illetve lehetőség lenne ügyfeleket alkalmazni.

Ezekkel a szolgáltatásokkal nem csak emelni tudnánk a szálló színvonalát, de munkalehetőséget is tudnánk biztosítani az ügyfelek részére.

Hujberné Turóczy Angelika
ellátási egységvezető

Beszámoló a Kocsis átmeneti szálló szakmai munkájáról

Bevezetés:

A 2020-as évben a szakmai munkát teljesen meghatározta a Covid19 világjárvány. A még teljesen megszokott menetben kezdődött el az év, februárban sikeresen megtörtént a szakmai bemutatkozás, márciustól egészen júniusig a járvány miatt hozott intézkedések, a szakmai munkát a szállásnyújtói feladatokra korlátozták. A hangsúly, a szigorú keretek mellett, a szálló működtetésén, és a betegség elterjedésének megelőzésén volt. Ügyfelekkel hosszabb beszélgetések nem történhettek, helyette gyors intézkedések, ügyintézés, konfliktuskezelés volt jellemző erre az időszakra. A recepció továbbra is 24 órában dolgozott a szociális segítők, és a hozzájuk beosztott szociális munkások. A nappali ügyeletekben továbbra is szociális munkások dolgoztak. Szükségnek megfelelően fogadták az ügyfeleket, és közösségi szociális munkát végeztek. A recepció dolgozó szociális munkatársakkal szorosan összedolgoztak, az ételkiosztásban, a lázmérésben, a szükséges higiénia betartásában, az ügyfelek elkülönítésében egymásnak segédkeztek. A kialakult helyzet, a betegség természetének az ismerete hiányában, a szociális munkatársak az elfáradás és a félelem ellenére is keményen helyt álltak. Az intézményvezető napi jelenléte, helytállása biztatóan hatott a napi feladatok elvégzésére. Ennek az időszaknak a pozitívuma: a szociális munkások megtapasztalták, elsajátították más munkakörök feladatait; nagyobb lett az összetartás, jó kollegiális kapcsolatok alakultak ki, maradtak meg; a Facebook – csoportban, Messengeren kapott információkból képen lehettek a gyerekeikkel otthon maradó kollégák is a napi történésekről; online történtek az értekezletek; olyan ötletek születtek, amelyek a jó hangulat megteremtését, a jó közérzetet célozták, például a szálló aulájának a díszítése, a Kocsis újság szerkesztése a lakók részére stb.

A szállón lakó ügyfelek száma az év első felében szinte stagnált, január és május között 120-126 fő között mozgott, a szállóról a kiköltöző ügyfelek száma szinte azonos volt a szállóra beköltöző ügyfelek számával. A korlátozások feloldásával júniusban a megszokott módon indult be a szakmai munka. A szociális munkások ismét teljes létszámban kezdtek el dolgozni, a szociális teameket megtartottuk, az ügyfelekkel a személyes találkozások elkezdődtek. Ugyancsak a júniusi hónaphoz kapcsolódik, hogy összesen 30 ügyfél költözött ki a szállóról. A szállón lakó ügyfelek száma 96 főre csökkent. Júliusban, a járványhelyzetből adódóan a betegség megfékezése érdekében, az Aszódi éjjeli menedékhelyről a számukra fenntartott helyekre időskorú, rossz egészségi állapotú ügyfelek lettek áthelyezve,

össességében 32 ügyfél költözött be. Júliustól decemberig összesen 99 ügyfél költözött be a szállóra, és 49 ügyfél költözött ki. A szállóról kiköltözött ügyfelek közül, 26 fő Kőbányai úti önkormányzati bérlakáshoz jutott. Szeptembertől a felsőbb vezetés által meghozott döntések megkövetelték, hogy csak a Házirend súlyos megsértése miatt lehet ügyfélnek a jogviszonyát felmondani. A döntések „a koronavírus terjedésének megelőzését, és a kockázatok csökkenését alapozták meg”. A követelmények, és a szállóra való folyamatos beköltöztetés következménye, hogy december végén szinte teljes létszámban, 146 ügyféllel működött a szálló.

Összegezve, a 2020-as év második fele sem volt zökkenőmentes. A járványhelyzetben fennálló szabályokhoz való alkalmazkodás folyamatos volt, a jelentések, az adminisztrációk, a szűrések a szociális munkások, a lakók életének részévé váltak. A szálló gyors feltöltésének következtében rövid időn belül, a személyes szociális munkások ügyfélszáma elérte a maximumot.

Idézetek a szociális munkások beszámolóiból:

„A vírus tavaszi megjelenése nagy félelemmel töltött el... Nem tudtuk mivel állunk szemben, nem tudtuk, hogyan tudjuk ezt kezelni, mi vár ránk. Őszre hozzászoktam a helyzethez. A szabályok egyértelműek voltak, tudtuk, hogy adott helyzetben, mit kell tenni. Végig tartani kellett azonban attól, hogy a vírus nagy pusztítást fog végezni ügyfeleink között. A tömeges megbetegedéseket sikerült elkerülni, bár került intézményünkbe fertőzött.” (Lipter Csilla támogató szociális munkás)

„A tavaszi időszakban a járvány miatt csak korlátozott lehetőségem volt az ügyfelekkel való kapcsolattartásra. Ez hátráltatta a hatékony segítő tevékenységem. De ez az időszak lehetőséget adott nekem arra, hogy nagy rutint szerezzek a napi feladatok pontos elvégzésében, a beköltöztetés-kiköltöztetés munkafolyamatát begyakorolhattam, megismerhettem a szállón élők problémáit, a konfliktus forrásokat és azok feloldási lehetőségeit.” (Jankovics- Szente Dóra támogató szociális munkás)

„... pandémiás helyzet nagyban hozzájárult, hogy nagyobb rálátásom legyen az egész szálló működésére, és más munkakörben dolgozó kollégáim munkájára. Nem mellékes az sem, hogy ezen idő alatt jobban megismertem a kollégáimat és megszerettem őket, ill. úgy gondolom, megerősödtünk, mint csapat. Az ügyfelekkel végzett szakmai munka mind a több hónapos kihagyás, mind a lakók társadalmi-gazdasági lehetőségeinek tekintetében nagyban megnehezítette a munkánkat.” (Káli Réka esetkezelő szociális munkás)

„A tavaszi „felvételi stop” feloldása után a szállónkra bekerülés szakmai szempontjait részben felváltották a járványügyi szempontok, s így sok nagyon rossz egészségi és mentális állapotban lévő ügyfél költözött be, sokszor jövedelem nélkül. A különböző ügyfeleim hozott problémái elég széles spektrumon helyezkednek el, amelyek sokrétű tudást igényelnek, s a kompetenciahatáraimon belül igyekszem ezen igényeknek megfelelni.” (Káli Réka esetkezelő szociális munkás)

„A tavalyi évben a vírus egy számunkra ismeretlen helyzetet teremtett a szálló életében. Én a gyerekfelügyeletet vállaltam magamra családunk életében. Nem vettem részt a szálló vírus alatti munkájában. Ez alatt az idő alatt kollégáim látták el az ügyfeleim gondozását. Ezúton is nagyon köszönöm munkájukat. Visszatérve nehéz volt felvenni a munkával kapcsolatos feladatok fonalát, sok idő kellett a visszarázódásra.” (Varga Zsuzsanna esetkezelő szociális munkás)

A szakmai munka folyamata:

A szállóra beköltöző ügyfelek egy első interjún vesznek részt a szakmai munkáért felelős vezetőnél. Az első interjún meghatározásra kerülnek a szociális munka folyamatának főbb irányai, célkitűzései, és eldöntésre kerül, hogy az ügyfél támogató személyes munkába-, vagy egyéni esetkezelésbe kerüljön.

A támogató szociális munkában részesülő ügyfelek életvezetésükben önállóbbak, a velük való együttműködés támogató jellegű, míg az egyéni esetkezelésben részesülő ügyfelekkel szoros együttműködés, segítő beszélgetések, hosszas ügyintézés szükségesek.

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

A Kocsis Team:

A Kocsis Teamet a recepció dolgozó szociális segítők és a Szociális Teamhez tartozó támogató személyes szociális munkások, és egyéni esetkezelők alkotják. Minden hónap első szerdáján van megtartva a Kocsis Team, melynek keretében vezetői tájékoztatásra, a szállót érintő közös ügyek megbeszélésére, az elmúlt hónap eseményeinek átbeszélésére, ügyfelekkel kapcsolatos megbeszélésekre kerül sor. A recepció dolgozó szociális segítőknek minden hónap első szerdáján az intézményvezető külön teamet tart, itt terítékre kerülnek az elmúlt hónap recepció- munkásszállós eseményei, feladatai.

A Szociális Team:

A 2020. évben mondhatni teljes létszámban, 8 fővel, 4 fő támogató szociális munkással, és 4 fő egyéni esetkezelővel működött a szakmai team. Új kollégák kerültek felvételre, januárban egy egyéni esetkezelő szociális munkás, februárban, és szeptember végén egy-egy támogató szociális munkás. Mindannyian a betanítási időszakban sikeresen vették az akadályokat, a munkával járó feladatokat könnyedén elsajátították. Személyükben jó szakemberekkel bővült a szociális team.

Az év folyamán két szociális munkás vett részt a „Csoportdinamika” képzésen. A többi kollégának az új képzési követelmények alapján megvoltak a szabadon választható képzésekre a kreditpontjuk, a kötelező képzési lehetőségek a járványhelyzet miatt nem tudtak indulni. Egy szociális munkás addiktológiai konzultáns szakképesítést szerzett. Három szociális munkás részt vett, az online megtartott, új belépők képzésen.

Esetkezelő teamek szerdai napokon, egy hónapban háromszor vannak megtartva. Itt az aktuális eseményeken kívül a szakmai-, ügyfelekkel kapcsolatos kérdések kerülnek átbeszélésre, esetmegbeszélő van tartva. A teamen továbbra is a hangsúly a segítő beszélgetések fontosságára, az első interjú készítésére, az esetnapló írására, az esetmegbeszélőkre van fektetve.

A támogató szociális munkásoknak, az esetkezelő szociális munkásokkal közösen hetente szerdánként értekeznek. Ezen a teamen megbeszélésre kerülnek a szállót érintő kérdések, szakmai kérdések, ügyfelekkel kapcsolatosan felmerülő kérdések, javaslatok.

Ügyfelekkel folytatott személyes szociális munka:

2020-ban összesen 263 ügyfél költözött be a szállóra, ebből 243 ügyfél részesült személyes szociális munkában. Az év folyamán 20 ügyfélből 15 ügyfél kiköltözött a szállóról már a beköltözésük utáni első hetekben, és 5 ügyfél új beköltözőnek számított, ezek esetében nem volt kijelölve személyes szociális munkás, mivel nem kerültek sorra a szakmai vezetőnél első beszélgetésre.

Az adattáblában felvezetett 138 ügyfél (150 férfi, 88 nő) adatai alapján készült az elemzés.

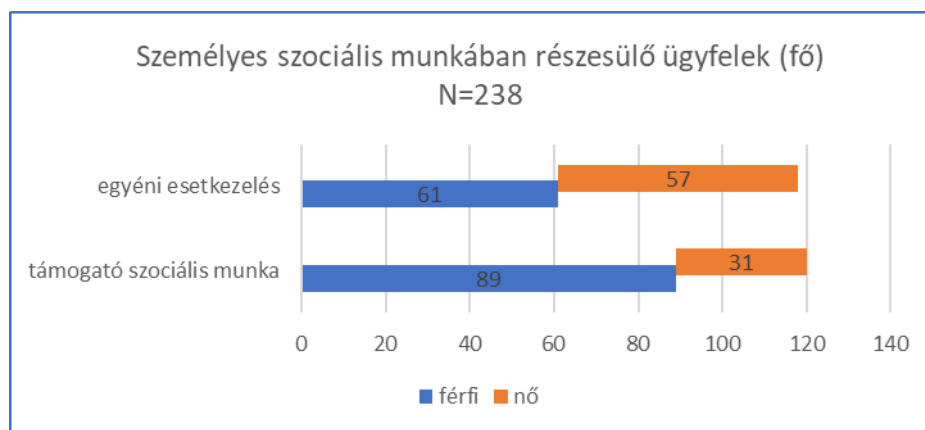
Támogató szociális munkában összesen 120 ügyfél (89 férfi, 39 nő), egyéni esetkezelésben 118 ügyfél (61 férfi, 57 nő) részesült. A szállóról kiköltözött ügyfelek száma 115 fő (67 férfi, 38 nő), közülük 58 fő (42 férfi, 16 nő) részesült támogató szociális munkában, 47 fő (25 férfi, 22 nő) részesült egyéni esetkezelésben. Az élő jogviszonnyal rendelkező ügyfelek száma 133

fő (83 férfi, 40 nő), 62 fő (47 férfi, 15 nő) támogató szociális munkában, 71 fő (36 férfi, 35 nő) egyéni esetkezelésben részesült.

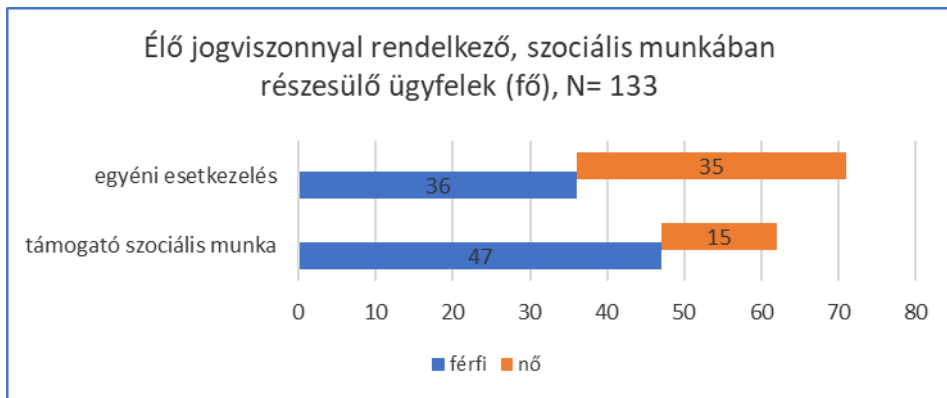
Az alábbi két Diagram jól szemlélteti, hogy 2020-ban a támogató szociális munkában részesülő ügyfelek száma (120 fő) meghaladja az egyéni esetkezelésben részesülő ügyfelek számát (118 fő). Az adatok alapján az előző évekkel ellentétben nem érvényesült a támogató szociális munkában részesülők száma, és az egyéni esetkezelésben részesülők száma közötti 40% / 60%-os arány. Az eredmény egyrészt a COVID 19 világjárvány miatt kialakult helyzettel magyarázható, 2020. márciust- június között csak a szálló működtetését fenntartó feladatok voltak ellátva, a szociális munkások ügyeleti rendben dolgoztak. Az ügyfelek leginkább az ügyeletben dolgozó támogató szociális munkásokkal álltak kapcsolatban, a későbbiekben hozzájuk lettek beosztva. Másrészt, az év során kiköltözött egyéni esetkezelésben részesülő ügyfelekhez viszonyítva a kiköltözött támogató szociális munkában részesülő ügyfelek száma magasabb.

Az élő jogviszonnal rendelkező ügyfelek esetében, az egyéni esetkezelésben részesülő ügyfelek százalékos aránya (53,3%) magasabb, mint a támogató szociális munkában részesülő ügyfelek százalékos aránya (46,7%). Az egyéni esetkezelésben részesülő ügyfelek számának növekedése az év második felétől indult el, ekkortól elkezdődött a szakmai munka és ezzel párhuzamosan az új ügyfelek beköltözése a szállóra folyamatos volt.

1.sz. Diagram: Szociális munkában részesülő ügyfelek számának megoszlása



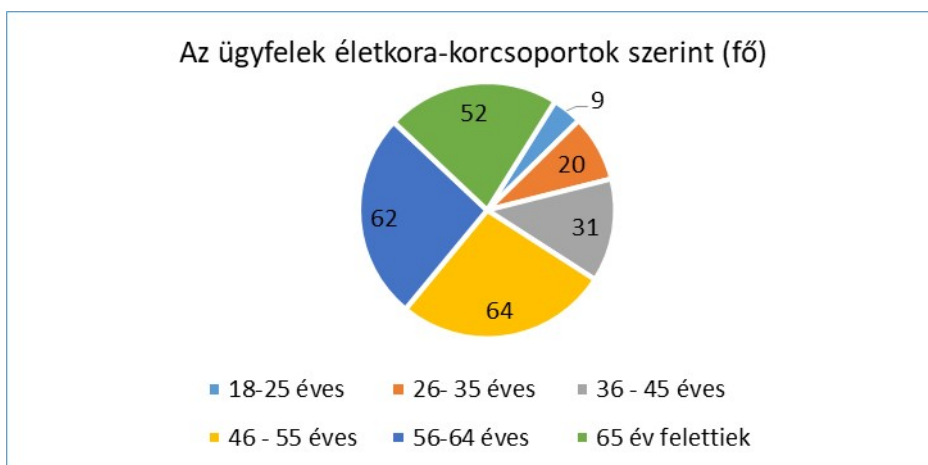
2.sz. Diagram: Élő jogviszonnal rendelkező ügyfelek számának megoszlása



A szállón lakó ügyfelek átlag életkora 53,5 év, magasabb az átlag életkor a támogató szociális munkában részesült ügyfeleknél 57,5 év, az egyéni esetkezelésben részesülő ügyfelekéhez viszonyítva, amely 49,4 év. Az élő jogviszonnal rendelkező ügyfelek átlag életkora 55,1 év, a támogató szociális munkában részesültek esetében 59,5 év, az egyéni esetkezelésben részesültek esetében 51,2 év. Kijelenthetjük, hogy az év folyamán érettebb életkorúakká cserélődtek a szállón lakó ügyfelek, az egyéni esetkezelésben részesülő ügyfelek alacsonyabb átlag életkora a 25 év alatti ügyfelek számával magyarázható.

Az alábbi diagram (3.sz Diagram) a szállón lakó ügyfelek életkorának korcsoportok szerinti megoszlását szemlélteti.

3.sz Diagram: Az ügyfelek életkora- korcsoportok szerint



A szállón lakó ügyfelek közel fele 104 fő (47,9%) 56 év feletti. Az öregségi nyugdíj korhatárt 52 fő (21,8%) érte el. Az idősebb korosztályban tartozó ügyfelek többségével a segítői munka nehézségeit emelném ki: a rossz egészségi állapotuk, és rossz anyagi helyzetük miatt csak kisebb célok mentén tud működni. Annak ellenére, hogy többen közülük friss lakásvesztők, a lakásba való kiköltözés a lehetőségek szűkössége miatt nagyon nehéz. Az idősek otthonában

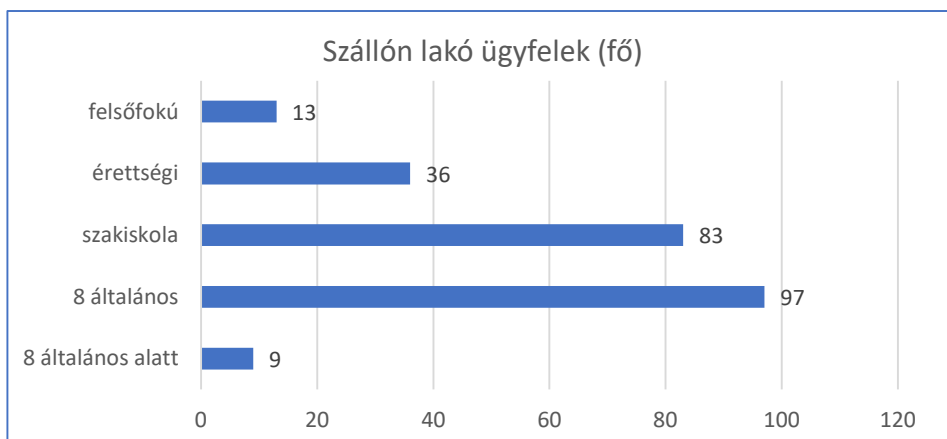
való elhelyezésük kérelmezését többségükben elutasítják. Számukra az egészségi állapot karbantartása mellett, az életvitelükben való minőségi változás elérése lehet a megvalósítható cél.

A 18-25 év közötti korosztályból összesen 9-en (3,8%) laktak a szállón. A velük való szociális munka pedagógiai szemléletű, a tapasztalatok- a szociális készségek hiánya miatt szinte oktató jellegű. Jellemzően a motiválatlanság-, a kitartás gyengesége-, néhány esetben szerhasználattal társulva, a kitűzött célok teljesülését ellehetetlenítik. A fiatal felnőttkorú ügyfelek megkövetelnek egy teljesen új személetű segítői munkát, ennek iránya többek között a szakemberek bevonásával a készségek-, a képességek fejlesztése, pozitív eredmények elérése, megerősítésüket, megerősödésüket eredményező tevékenységek végzése, a társadalmi integrációjuk segítése. Mindezek a célok egy biztonságos, hosszabbtávú lakhatásban nem pedig egy tömegszállás közegében tudnának megvalósulni.

Az ügyfelek legnagyobb számban a 26-55 év korosztályhoz tartoznak, összesen 115 fő (48,3%). A velük való segítői munka főleg az anyagi megerősödést, a hosszútávú lakhatás megoldását célozza.

Az ügyfelek legmagasabb iskolai végzettségét az alábbi diagram szemlélteti.

4.sz. Diagram: Az ügyfelek legmagasabb iskolai végzettsége



A legmagasabb létszámban a befejezett nyolc általános iskolával rendelkezők 97 fő (40,8%) laktak a szállón. Szakiskolai végzettséggel 83 fő (34,9%) rendelkezett. Az eredmények alapján a kapott százalékos arány az azelőtti évek eredményéhez képest nem változott, a legmagasabb létszámban az általános iskolával- és a szakiskolával rendelkezők voltak jelen.

Megemlíthető, hogy ez érettségizettek száma 36 fő (15,1%), és a felsőfokú iskolával rendelkezők száma 9 fő (3,8%) az idén magasabb. (2019-ben az érettségizettek száma 10%, a felsőfokú végzettséggel rendelkezők 2,3% volt)

Az átmeneti szállóra az ügyfelek a BMSZKI Felvételi Csoportnál jelentkeznek. A jelentkezést megelőzően bizonytalan, megszűnő, vagy nem megfelelő lakhatást vesznek igényben. Ez lehet: saját tulajdonú lakás, önkormányzati bérlakás, albérlet, lakásbérlet, rokon lakása, szívdességi lakáshasználat, munkásszállás, átmeneti szállás, éjjeli menedékhely, családok átmeneti otthona, szociális otthon, kórház, lábadozó, börtön vagy közterület. A BMSZKI eljárásrendje szerint a lakásból kiköltöző, és átmeneti szállóra felvételre várakozó ügyfelek a BMSZKI éjjeli menedékhelyein várakoznak a bekerülésükig. Ezzel is magyarázható, hogy a BMSZKI éjjeli menedékhelyeiről a Kocsis szállóra 119 fő (50%) költözött be, ami a beköltözők számának felét teszi ki. A statisztikai adatok alapján, az éjjeli menedékhelyeken a Kocsis szállóra való beköltözésre várakozó friss lakásvesztők (0-1 éve költöztek ki lakásból) száma 33 fő (13,8%). Ez is bizonyítja, hogy a lakásvesztő ügyfelek, helyhiány miatt első állomásként az éjjeli menedékhelyeken kényszerülnek várakozni.

1.sz. Táblázat: A beköltözés fő iránya

| Lakhatási helyzet a szállóra való beköltözés előtt | Fő | % |
|--|-----|--------|
| nem hajléktalan lakhatási helyzet | 43 | 18,1% |
| hajléktalan lakhatási helyzet | 170 | 71,4% |
| kórház | 8 | 3,4% |
| börtön | 2 | 0,8% |
| közterület | 15 | 6,3% |
| Összesen | 238 | 100,0% |

Az ügyfelek a szállóra való bekerülésük előtt a legnagyobb arányban hajléktalan ellátó intézményekben laktak, 170 fő (71,4%). Nem hajléktalan ellátásból mindössze 43 fő (18,1%) költözött be.

A személyes szociális munka fő irányvonala az egészségi- mentális állapot karbantartása mellett az anyagi megerősödés, a szociális kapcsolatrendszer bővítése vagy megtartása, a hosszútávú lakhatás megoldása. A hosszútávú cél, hogy a szállóról nem hajléktalan lakhatási helyzetbe költözzenek ki az ügyfelek.

1.sz. Táblázat: A szállóról kiköltözött ügyfelek lakhatása

| Hová költözött ki az ügyfél? | Fő | % |
|------------------------------|-----|--------|
| önkormányzati bérlakás | 27 | 23,5% |
| Albérlet | 7 | 6,1% |
| rokon, társ lakása | 15 | 13,0% |
| ágybérlet | 1 | 0,9% |
| szívességi lakáshasználat | 5 | 4,3% |
| munkásszállás | 9 | 7,8% |
| átmeneti szálló | 12 | 10,4% |
| éjjeli menedékhely | 6 | 5,2% |
| családok átmeneti otthona | 2 | 1,7% |
| kórház | 5 | 4,3% |
| közterület | 1 | 0,9% |
| elhunyt | 3 | 2,6% |
| rehabilitációs otthon | 1 | 0,9% |
| nem tudjuk | 21 | 18,3% |
| Összesen | 115 | 100,0% |

A fenti táblázat alapján, a szállóról kiköltözött ügyfeleknek több mint fele, 64 fő (52,6%) lakásba tudott kiköltözni a szállóról. 27 fő (23,5%) önkormányzati lakásba költözött ki. 8 fő (7%) albérletbe költözött, 15 fő (13%), rokonhoz vagy családjához költözött vissza. Ismerőshöz, mint szívességi lakáshasználó 5 fő (4,3%), munkásszállóra 9 fő (7,8%) költözött. Az év során a lakásba kiköltözött ügyfelek százalékos aránya magasabb az előző évi 47%-hoz képest, ez az eredmény pozitívnak mondható.

Sajnos az előző évekhez viszonyítva több ügyfelünk hunyt el.

18 ügyfél (17,6%), átmeneti szállóra vagy éjjeli menedékhelyre költözött ki. Azok az ügyfelek, akik nem tudtak alkalmazkodni a 4 ágyas ellátáshoz, kérelmezték más átmeneti szálló egy vagy két ágyas szobáiba történő áthelyezésüket. A kérelmüket a szociális team minden esetben támogatta. Ezeket az ügyfeleket is úgy jeleztük az adattáblában, mint akik átmeneti szállóra költöztek. A saját elhatározásból hirtelen kiköltözött ügyfelek, valamint a házirend súlyos megsértése miatt az intézményi jogviszony felmondása miatt kiköltözött ügyfelek távozási helyéről a legtöbb esetben nincs tudomásunk. Számszerűen 21 fő (18,2) szerepel a táblázatban.

A szállón lakó 238 ügyfélnek az átlag jövedelme a személyes szociális munka kezdetén 88.871 Ft, mely magasabb az előző év átlag jövedelménél, amely 67.045 Ft volt. A támogató szociális munkában részesült ügyfeleknél az átlag jövedelem 101.001 Ft, az egyéni esetkezelésben részesülő ügyfelek átlag jövedelme 76.741 Ft. A jövedelmek közötti különbség az ügyfelek egészségi-, mentális- fizikai állapotának különbözőségével is magyarázható. Egyéni esetkezelésben többnyire súlyos egészségi problémákkal küzdők, pszichiátriai betegek, alacsony jövedelműek (rokkantnyugdíjjal rendelkező, különböző segélyekben részesülő ügyfelek) kerülnek.

A személyes szociális munka kezdetén a 114 ügyfél (48,5%) munkából származó jövedelemmel-, 45 ügyfél (19,1%) valamilyen ellátással-, segéllyel-, 43 ügyfél (18,2%) öregségi nyugdíjjal rendelkezett. Egyéb jövedelemi forrással 16 ügyfél (6,8%) rendelkezett.

A szociális munka lezárásakor, a szállóról kiköltözött 115 ügyfél átlag jövedelme 91.351 Ft volt, a támogató szociális munkában részesülő ügyfelek esetében az átlagjövedelem 99.892 Ft, az egyéni esetkezelésben részesülő ügyfelek esetében átlagjövedelem 80.985 Ft. Az átlag jövedelem a kiköltözött ügyfelek esetében, ezen belül az egyéni esetkezelésben levő ügyfelek esetében magasabb.

A szociális munka lezárásakor az 52 ügyfél (51,4%) munkából származó jövedelemmel rendelkezett. 22 ügyfél (21,7%) valamilyen ellátásban, segélyben részesült. 11 ügyfél (10,8%) rendelkezett öregségi nyugdíjjal. Egyéb jövedelemmel 3 ügyfél (2,9%) rendelkezett. Az átlag jövedelem pozitív változását feltételezhetően a rendszeres jövedelemmel rendelkező ügyfelek számának növekedése eredményezte.

A 2. számú táblázat ügyfeleink, - a hajléktalanságban eltöltött idő hosszára vonatkozó - adatait tartalmazza. Látható, hogy a 0-2 év közötti idő a lakásból kikerülők száma esetén a legmagasabb, 70 főnél (29,4%). A Kocsis átmeneti szállóra kerülnek többségében azok az ügyfelek, akik friss lakásvesztőnek számítanak, és kevés jövedelemmel rendelkeznek, vagy jövedelemnélküliek. A friss lakásvesztők a szállóra való bekerülésükkor normatív módon egyéni esetkezelésben részesülnek. Az adatok alapján az 0-1 éven belül lakásukat elvesztő ügyfelek, összesen 14 fő (5,8%) egyéni esetkezelésben részesültek. Az 1-2 éven belül lakásukat elvesztő ügyfelek, összesen 16 fő (6,7%) közül 11 fő-, a 2-3 éve lakásukat elvesztő ügyfelek összesen 40 fő (16,8%) közül 24 fő részesült esetkezelésben. Az adatokból látható, hogy az 1-3 éve lakásukat elvesztő ügyfelek túlnyomó többsége egyéni esetkezelésben részesült. A hajléktalanságban eltöltött évek számának növekedésével az egyéni esetkezelésben részesülők száma csökkent.

A 0-2 éve hajléktalan státuszban élő 70 fő ügyfélből 16 (22,8%) fő lakásból költözött be a szállóra, a BMSZKI éjjeli menedékhelyről 39 fő (51,4%) -, más hajléktalanellátó intézményből 6 fő (8,5%) -, a többiek kórházból, börtönből, közterületről kerültek be a szállóra. Összesen 25 fő (35,7%) költözött ki a szállóról. Lakásba összesen 14 fő-, hajléktalan intézménybe 4 fő-, kórházba 1 fő-, drogterápiás otthonba 1 fő költözött, 5 fő esetében nem tudni a kiköltözés helyét.

Az eddigi adatokból arra tudunk következtetni, hogy 2020-ban a szállóra legnagyobb százalékos arányban a friss lakásvesztők, és az 55 év feletti ügyfelek költöztek be.

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

| Hány éve hajléktalanok? | A szállón lakó ügyfelek száma / % | Szociális munka típusa | |
|-------------------------|-----------------------------------|------------------------|----------------------|
| | | Egyéni esetkezelés | Támogató szoc. munka |
| 0-2 év | 70 / (29,6%) | 49 | 21 |
| 3-5 év | 51 / (21,4) | 32 | 19 |
| 6-10 év | 61 / (25,6%) | 19 | 42 |
| 11-20 év | 42 / (17,6%) | 14 | 28 |
| 20 fölött | 14 / (5,8) | 4 | 10 |
| Összesen | 238 / (100,0%) | 118 | 120 |

2020-ban a szállón lakó ügyfelek átlagban, 9,4 hónapig laktak a szállón. A szállóról kiköltözött ügyfelek átlagosan 8,24 hónapig laktak a szállón. A szállón élő jogviszonnal rendelkező ügyfelek jellemzően 9, 25 hónapja laktak a szállón. A kapott értékek az előző évi értékekhez 12,4 hónap viszonyítva kevesebb, ami a COVID 19 világjárvány miatt kialakult helyzettel magyarázható, az év első felében kevés volt a szállóra a felvétel, a kiköltözés folyamatos volt, így az év második felében, augusztusól több mint 70 ügyfél költözött be a szállóra. Ugyancsak a járványhelyzettel összefüggésben meghozott intézkedések megkövetelték, hogy az ügyfeleknek csak nagyon indokolt esetben legyen felmondva a jogviszonya, ugyanakkor a járványidőszakban az ügyfeleknek a két éven túli intézményi jogviszony lejárta utáni hosszabbítási kérelmét támogassuk.

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

3.sz Táblázat: A személyes szociális munka sikeressége

| A személyes szociális munka sikeressége | Személyes szociális munkában részesülők száma | % |
|---|---|--------|
| igen | 48 | 45,8% |
| nem | 25 | 23,8% |
| részben | 32 | 30,4% |
| összesen | 105 | 100,0% |

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.

A segítői munka célja a pozitív változás elérése az ügyfél életminőségében, ennek fókuszában a felállított célok mentén felépített együttműködési stratégia iránya a magasabb fokú autonómiára való törekvés, a lecsúszás megelőzése, vagy mindkettő egyformán. A személyes szociális munkások meglátásai alapján a segítői munka célja a legmagasabb százalékos arányban, 46,6% a magasabb fokú autonómia elérése, és egyben a lecsúszás megelőzése, majd ezt követi az autonómiára való törekvés 40,2%. (4.sz Táblázat)

4.sz Táblázat: A segítő munka célrendszere

| A segítő munka fő célja | Személyes szociális munkában részesülők száma | % |
|---------------------------------|---|--------|
| Magasabb fokú autonómia elérése | 95 | 40,2% |
| Lecsúszás megelőzése | 31 | 13,2% |
| Mindkettőre egyaránt | 110 | 46,6% |
| Összesen | 136 | 100,0% |

Az utógondozásban részesülő ügyfelek:

2020-ban összesen 30 ügyfél részesült utógondozásban. 2 ügyfél utógondozása lezárult, 28 ügyfél utógondozása jelenleg is tart: a Kőbánya úti önkormányzati lakásokban (26 fő)-, és a Kápolna utcai kiléptető lakásban (2 fő) lakó ügyfelekkel. A Kocsis utcai munkásszállón 2020 augusztusában zárult le egy utógondozási folyamat.

A Kőbányai úti bérlakásokba költözött ügyfelekkel az utógondozó szociális munkások havonta 4 órában személyesen, vagy telefonon tartották a kapcsolatot. A segítői munka elsősorban azt célt követte, hogy lakhatóvá tegyék a lakásokat, a bebútorozásban -, konyhai, műszaki cikkek vásárlásában közösen ötleteljenek-, az utógondozók életvezetési tanácsadást-, az ügyintézésben segítséget nyújtsanak, a ház szakmai vezetőjével folyamatos kapcsolatot fenntartva. Az év végéig minden lakónak sikerült megküzdnie a nehézségekkel, és otthont varázsolnia a lakásokból.

A K22 önkormányzati lakásokban 2020. június - szeptember közötti időszakban költözhetnek ki az ügyfelek a szállóról. A másfél szobás komfortos- vagy komfort nélküli lakásokban 7 pár és egy háromtagú család, összesen 17 fő költözött be. Az egy szobás komfortos vagy komfort nélküli lakásokban 9 fő költözött be. A beköltözött lakók átlag életkora 52,5 év, 4 fő közülük öregségi nyugdíjas. 19 fő rendszeres jövedelemmel rendelkezik, 2 fő rokkantnyugdíjas, 1 fő ápolási díjban részesül. 5 fő friss lakásvesztőnek számított, lakásból költözött a Kocsis szállóra, és viszonylag rövid időn belül sikerült megoldaniuk ily módon a hosszútávú lakhatásukat. 8 fő több mint 10 éve a hajléktalan ellátásban lakott, ők a lakásba költözésüket előlépésnek, életükben nagy eseményként élik meg.

Csoportfoglalkozások, közösségi szociális munka:

A kollégák vállalásait átbeszélve, a meglévő foglalkozások mellett a lakóknak több csoport indítását terveztük, melyek sikeresen elkezdtek működni a szállón. Beindult az erőszakmentes kommunikáció csoport, a témában képzett kolléganő tart. A csoportra a járványügyi szabályok betartása mellett szívesen vesznek részt az ügyfelek. A csoportról bővebben a kolléganő beszámolójából idézek: *„...kétheti rendszerességgel tartjuk meg kedden délutánonként általában 6-8 fő részvételével. A csoporton az ügyfeleknek az erőszakmentes kommunikáció alapjait igyekszem átadni, amit én is egy tanfolyam keretében sajátítottam el és folyamatosan képezem magam ezen a téren. A csoport célja, olyan együttműködő kommunikációs technika elsajátítása, melynek során a konfliktusba került személyek őszintén és tisztán fejezik ki magukat, miközben tisztelettel és együttérzéssel fordulnak a másik felé. Felismerik a saját és a másik ember szükségleteit és megtanulják világosan kifejezni, hogy az adott szituációban konkrétan mit is akarnak. Mindezek hozzásegítik az ügyfeleket ahhoz, hogy elsajátítsák a konfliktusok feloldásához szükséges kommunikációs készségeket. Mindennapi munkánkban hasznosak lehetnek az ügyfelek közti pl. a szobában való nézeteltérések esetén. A lakók megtanulhatják árnyaltabban beazonosítani érzéseiket, szükségleteiket, s úgy kifejezni magukat, hogy másokat ne bántsanak meg, viszont saját jóllétükéért is kiálljanak. A csoportok*

általában jó hangulatban teltek el, észrevételem szerint szívesen vettek részt az alkalmakon.” (Pálfi- Nyakas Nikoletta esetkezelő szociális munkás)

Az erőszakmentes kommunikáció csoporttal párhuzamosan ismét beindult a „Könyvtárklub csoport”, új csoportvezetővel, ugyancsak önismereti célzattal. A csoportról a beszámolót idézem: *„Mi is a Könyvklub? A szabadidő hasznos eltöltését célzó csoportos, közösségi program, ami segíti az átmenetileg hajléktalan létbe kényszerült embereket abban, hogy újból felfedezzék képességeiket, kulturális szükségleteiket, elfeledett igényességüket. A foglalkozásokon lehetőségük nyílik a lakóknak arra, hogy jobban megismerjék egymást, megértéssel forduljanak egymás felé, esetleg még segítséget is kapjanak egymástól. Miért jó? Növeli az olvasási kedvet, segíti a szövegértést, meséken, történeteken keresztül megismerhető a világ. (Jankovics- Sente Dóra esetkezelő szociális munkás)*

A kézműves kreatív csoport ünnepekhez, eseményekhez kötöten egy állandó szociális munkatárs vezetésével, minden alkalommal más szociális munkatárssal közösen lettek megtartva. *„Tematikus, az évszakhoz és az ünnepekhez hangolva szerveztem, vagy szerveztük meg a foglalkozásokat. Minimum 5 fő részvételével. Az első foglalkozáson egy őszi dekorációkat készítettünk, amelyből egy kis kiállítást is készítettünk az aulában. A második és a 3. foglalkozás már a karácsony jegyében telt, adventi koszorúkat, karácsonyi dekorációkat készítettünk. A díszek egy részét a lakók felvihették a szobájukba, a másik része az intézmény díszítését szolgálta.” (Horváth- Papp Zsuzsanna támogató szociális munkás)*

A szállón továbbra is havi rendszerességgel tartunk sportfoglalkozásokat, és kártyajátékokat. A foglalkozásokat két szociális munkatárs és egy recepción dolgozó szociális munkatárs vezeti. Idézek a beszámolókból:

„A korábbi évekhez híven 2020-ban is próbáltunk sportprogramokat szervezni ügyfeleinknek. Talán a legkedveltebb az asztalitenisz bajnokság. Sajnos a szervezést nagyban korlátozta a vírus megjelenése. Szerencsére az év közbeni enyhítések miatt lehetőség adódott ezek megrendezésére. A résztvevők között voltak az átmeneti szálló ügyfelei, a szállón lakó diákok és munkásszállós lakók, illetve több sportot szerető kolléga is. A jelentkezők egyéni és páros versenyen is megcsillogtathatták ping-pong tudásukat. Összességében kijelenthetjük, hogy a megrendezett sportverseny eredményes volt és a résztvevők igénylik későbbi, hasonló programok szervezését.” (Erős Csaba esetkezelő szociális munkás)

„Szállónkon rendszeresen megrendezésre kerül a Kocsis szálló kártya és sakk klub. A lakók között nagy népszerűségnek örvend a rendezvény, amelynek már törzstagjai vannak, és az újabb beköltözőket is ösztönözzük a részvételre. A győztesek vándorkupát, oklevelet, és csokoládé nyereményt kapnak. Ezzel szeretnénk növelni a program minőségét,

szertartásosságát. A szervező szociális munkások is részt vesznek a játékokban, egy férfi, és egy nő, ezzel elősegítve, hogy női lakóink is kedvet kapjanak a játékokra, és ne riadjanak a túlnyomó férfi jelenléttől. A falra egy dicsőségfát is kihelyeztünk, ahova azoknak a neve kerül fel, akik háromszor érdemelték ki a kupát a játékokban. Játsszani mindenki szeret, a program jó hangulatú, reméljük sokáig lesz lehetőségünk megrendezni. (Varga Zsuzsanna esetkezelő szociális munkás)

2021. évre kitűzött célok:

- A csapatokban a jól szervezett, strukturált munkafolyamat megszervezése, a szakmaiság erősítése, az eddig kialakult értékek megtartása, továbbfejlesztése.
- Egységes szakmai álláspont képviselése, közvetítése. Kocsis Team erősítése, egységben való gondolkodás. Közös szemlélet megerősítése a szállón.
- Fókuszban legyen az ügyfél-szociális segítő kapcsolat megértése, elfogadása, az empátikus hozzáállás. Az ügyfelek tisztában legyenek a szabályokkal, bizalommal forduljanak a szociális dolgozókhoz, gondjaikra megoldást találjanak, ügyeik képviselve legyenek, a folyamat menetét megértsék, tudják.
- A már beindult csoportfoglalkozások tartása, és új csoportok beindítása a szállón. Ügyfelek bevonása közösségi foglalkozásokban: (vetélkedők, ünnepek, szálló díszítése)

*Fazakas Tünde
ellátási egységvezető-helyettes*