



**BMSZKI Könyves Nappali Melegedő és Éjjeli Menedékhely
2020.évi szakmai beszámoló**

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

1.1 BMSZKI Könyves Nappali Melegedő – 2020.

A BMSZKI Könyves Nappali Melegedő és Éjjeli menedékhely központi helyen, a VIII. és a X. kerület, Józsefváros és Kőbánya határán található, egyéb, a hajléktalan emberek által igénybe vett egységek között. Azonos telephelyen működik a Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei Kőbányai úti Háziorvosi Ambulanciája, ahol a háziorvosi rendelésen túl pszichiáter és bőrgyógyász is fogadja az embereket. Az épületegyüttes egyik részében a Főpolgármesteri Hivatal Hajléktalan Információs Irodája a rendkívüli települési támogatás hozzájárulását segíti, míg a IX. kerületi Járási Hivatal Hatósági Osztálya az aktív korú emberek támogatását végzi.

Nyitvatartási időnk: péntek kivételével 8 és 18 óra közt, pénteken a szakmai team megbeszélései miatt, 13 órakor nyitunk és fogadjuk az embereket. Természetesen az ügyfelek tájékoztatást kapnak arról, hol vehetnek még igénybe szolgáltatást, a kapunkon kifüggesztve minden információ megtalálható.

Az éjjeli menedékhely 18 óra és reggel 8 óra közt biztosít férőhelyet és szolgáltatásokat. Így elmondható, hogy szinte 24 órában állunk az ügyfelek rendelkezésére.

A nappali melegedő és az éjjeli menedékhely is jogszabályi előírások szerint működik, az alapszolgáltatásokat igyekszünk saját aktivitásunkkal is kiegészíteni. Plusz szolgáltatást is tudunk működtetni, Álláskereső Iroda és Ügyfélszolgálati Iroda segíti szolgáltatásaival az igénybevevőket. Nagyon fontos, hogy a plusz szolgáltatásokban dolgozók nem létszámon felüli státuszúak.

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

- pihenés (melegedés),
- közösségi élet
- személyes tisztálkodás, személyes ruházat tisztítása
- étel melegítés, elfogyasztása

A továbbiakban ezen szolgáltatásokkal kapcsolatos legfontosabb információkat foglaljuk össze.

• **pihenés (melegedés),**

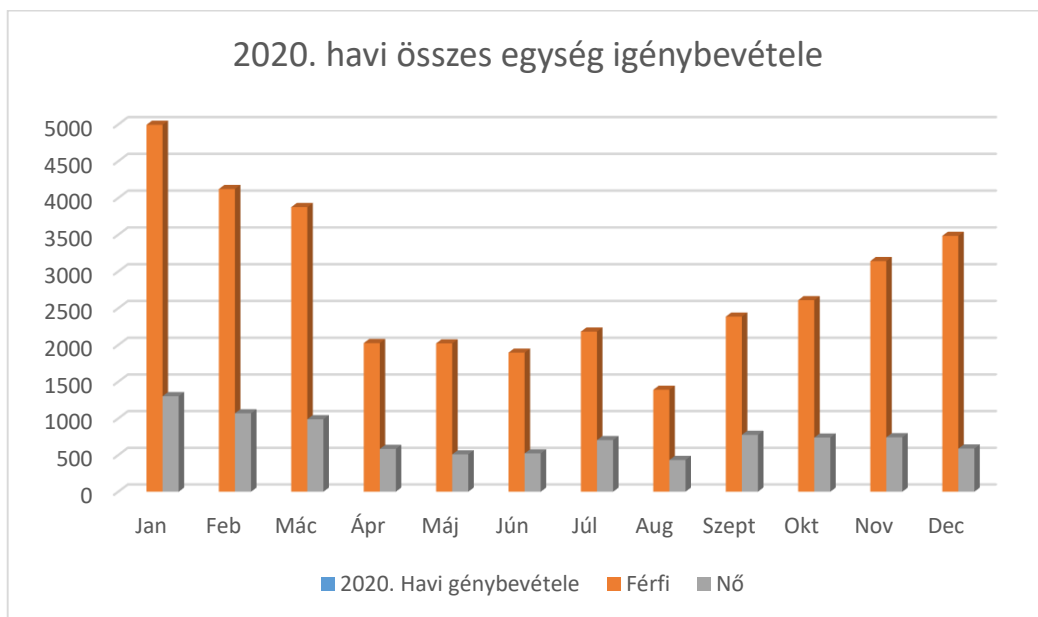
Igénybevételek, összes alkalom (db) száma: **23.994** 100% (2019: 28.486)

Összes létszám (fő): **2215** (2019: 2397)

Férfi: **1799**

Nő: **416**

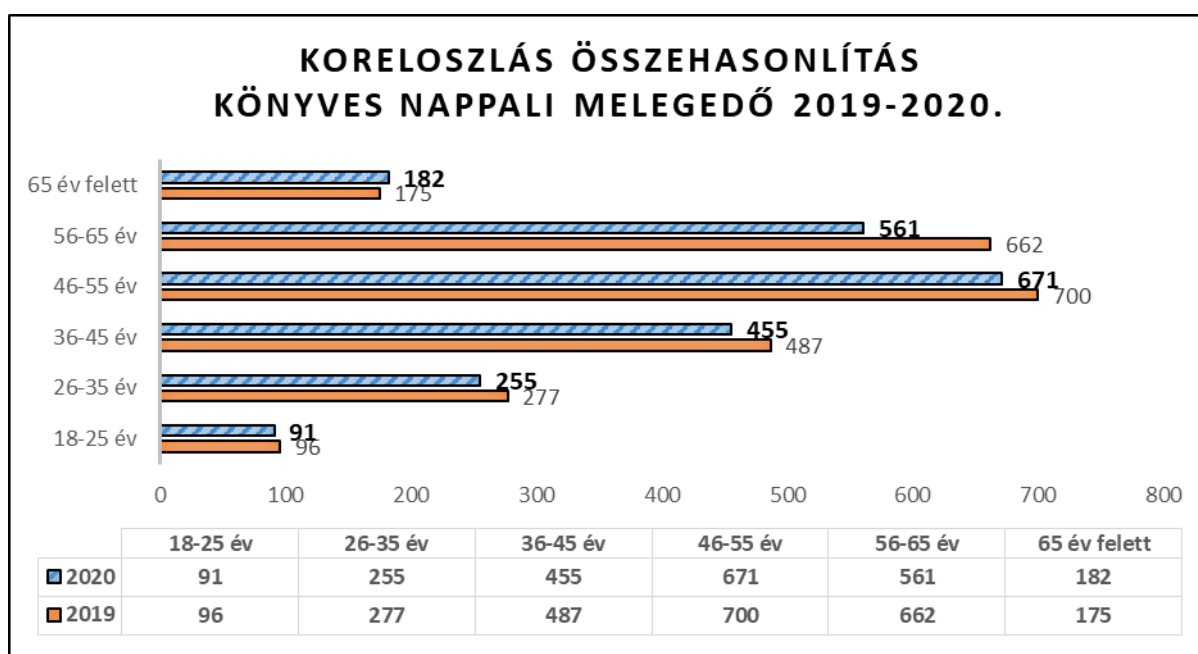
A melegedőn belül működtetünk, Álláskereső Irodát, Ügyfélszolgálati szolgáltatásokat, könyvtárat is. Ezen plusz szolgáltatások igénybevevői között jelentős átfedés van.



A havi igénybevételi adatoknál jól látható a pandémia miatti forgalom visszaesés. Szeptembertől viszont dinamikus emelkedés látszik annak ellenére, hogy a kötelező járvány elleni védekezési szabályokat továbbra is alkalmaztunk a működés során. A júliusi emelkedés annak tudható be, hogy az irodák újra működni kezdtek, így többen jöttek bizonyos szolgáltatásokért. Augusztusban egy hétre a rutinszerű karbantartás miatt, ismét visszaesés van, de nyári időszak révén, ez nem okozott problémát az ügyfelek számára. Ennek köszönhetően a rovarirtás és bizonyos infrastrukturális karbantartások is stabilan elvégezhetőek voltak.

Az ügyfelek kor szerinti megoszlása a Könyves Nappali Melegedőben

életkor kategóriák	2019-ben		2020-ban	
	fő	%	fő	%
18-25 év	96	4,0%	91	4,1%
26-35 év	277	11,6%	255	11,5%
36-45 év	487	20,3%	455	20,5%
46-55 év	700	29,2%	671	30,3%
56-65 év	662	27,6%	561	25,3%
65 év felett	175	7,3%	182	8,2%
Összesen	2397	100%	2215	100%



Korelosztás szerint a 46-55 év közöttiek száma a legmagasabb, legalacsonyabb a 18-25 év közöttiek száma. Kiemelt figyelmet fordítunk a legfiatalabb és a legidősebb korosztályra. Ennek oka az, hogy a legfiatalabb korosztály többnyire új ügyfélként kerül be az ellátórendszerbe, így a magasabb szintű ellátás, ami pl. egy átmeneti szálló, szorosabb együttműködést, szociális munkát kínál, ami segítség, esély lehet az ellátórendszerből való kikerülésre.

A legidősebb korosztályra pedig lakhatás és ellátás szempontjából érdemes odafigyelni: sokuknak nincs jövedelme, pedig koruk alapján jogosultak, lakhatás szempontjából pedig

semmilyen stabilitásuk nincsen. Hosszú távú lakhatási elképелései nagyon kevés ügyfélnek vannak, így a lehetőségek megtalálásához segítjük őket hozzá.

- **közösségi élet**

Intézményünk egy 5500 db-os könyvtárral rendelkezik, amit fejlesztő foglalkoztatottak segítségével működtetünk, napi 6 órában. Mentorálásukat az Álláskereső Iroda kollégái végzik.

Könyveinket adományokból gyűjtöttük össze, hasonló feltételekkel, mint egy normál könyvtárnak megfelelően nyújtunk szolgáltatást, természetesen díjmentesen. Itt tudják az ügyfeleink telefonjaikat is tölteni. Sajnos 2020-ban a pandémia miatt filmklubot nem tudtunk működtetni a létszámkorlátozások miatt.

- **személyes tisztálkodás, személyes ruházat tisztítása**

A két alapszolgáltatást folyamatosan biztosítjuk betérő ügyfeleink számára. Legnagyobb számban a fürdést veszik igénybe. Ehhez tusfürdőt, törölközőt és borotvát tud intézményünk biztosítani. *Évszakváltáskor adománygyűjtő kampányaink alkalmával igyekszünk minél több, a tisztálkodáshoz szükséges törölközőt, köntöszt begyűjteni, mivel a mosás-fertőtlenítés miatt folyamatos pótlásra szorulnak.* A 2020-es évben **563** különböző ügyfél fürdött az intézményben, **3.760** alkalommal rögzítettük nyilvántartásunkban ezt a szolgáltatást. Borotvát havonta egy alkalommal tudunk adni, így a borotvából **659** db fogyott el a tavalyi évben.

Az igénybevevők saját maguk nagyon kevesen próbálnak meg mosni, illetve a tárcsás gépeink és centrifugánk a folyamatosan rongálás miatt keveset tudnak üzemelni. Ennek ellenére az évben **980** alkalommal biztosítottunk mosási szolgáltatást a nappali melegedőben saját automata mosógépeinkkel. Ezekben a kézi mosások, centrifugálások és a külön szárítások alkalmi nincsenek benne.

Hasznos lenne a mosási kapacitást bővíteni, mert az igény meg lenne rá, ugyanakkor az ügyfelek saját maguk már nagyon ritkán fognak hozzá önállóan mosni, mert az intézmények helyettük ezt megteszik. (A legtöbb intézmény részéről ez egy kényszer miatt vállalt szolgáltatás, mert a mosógépek a folyamatosan nagy igénybevétel, és gyakran nem kellőképpen figyelmes használat miatt nagyon gyorsan amortizálódnak, ezek cseréjére nincs olyan mértékben lehetőség, ahogy azok tönkre mennének, ha az ügyfelek kezelnék őket, és nem a személyzet. Így a szociális munkatársak kénytelenek kezelni a gépeket az ügyfelek helyett, ami ahhoz is

hozzájárul, hogy ezt a kényelmesebb megoldást válasszák az ügyfelek.) Azonban igény esetén az önálló mosáshoz mosószert, eszközöket továbbra is tudunk biztosítani.

- **étel melegítés, elfogyasztása**

Az ételek melegítéséhez biztosítunk mikrohullámú sütőket, evőeszközöket. Az elfogyasztásra a megfelelő méretű asztalok és helyiség áll rendelkezésre. Az ételmelegítést **11.328** alkalommal vette igénybe, **1.249** fő.

Összefoglalva:

2020-ban **2.215** különböző ember fordult meg melegedőnkben. 2019-hez képest a csökkenés 182 fő, ami a járvány időszak alatti korlátozott működéssel hozható párhuzamba. A pandémia ideje alatt, a járványügyi védekezés szempontjait és irányelveit figyelembe véve, március közepe és június közepe közt csak utcán élő és saját éjjeli menedékhelyünk ügyfeleit tudtunk fogadni. Az év végén pedig a korlátozások tekintetbevételével olyan ügyfelek számíthattak ránk, akiket a hatóságok irányítottak hozzánk, illetve számukra 24 órában nem tudott az általuk igénybe vett éjjeli menedékhely szolgáltatást nyújtani. 2019 és 2020 év összehasonlításából messzemenő következtetéseket nem lehet levonni, mivel a koronavírus megjelenésével a szolgáltatásaink és azok igénybevételének feltételei teljesen eltértek a normál működéstől.

Infrastrukturális körülményeinket tekintve eredmény, hogy a melegedőtérben lévő székeket sikerült lecserélnünk stabil, kényelmes, reményeink szerint időtálló darabokká.

1.2 Álláskereső Iroda

Irodánk szolgáltatásai mindinkább alkalmazkodnak azokhoz az igényekhez, amiket a hozzánk forduló ügyfelek fogalmaznak meg. Rugalmasan tudunk újabb típusú feladatokat megoldani, felkészültek vagyunk arra is, hogy egy-egy ügýtípus megoldásához a megfelelő ismeretet megszerezzük akkor is, ha az nem tartozik szorosán irodánk profiljához.

Tavalyi évben előnyben részesítettük az az alábbiakat:

- az együttműködésünk szociális kollégáinkkal és a társintézményekkel minőségibb legyen

Ebben elért eredményeink:

Amellett, hogy mi magunk is együttműködést építettünk ki több társintézménnyel, minket is megkerestek több helyről együttműködés céljából. Így együttműködünk a következő szervezetekkel:

- Baptista Integrációs Központ – saját VEKOP programjuk működtetéséhez tapasztalatcserét folytattunk, illetve azokat az embereket, akiket a rövid mentorálás során nem tudtak elhelyezni, hozzánk irányították álláskeresés céljából
 - Fővárosi Álláskereső Iroda – a Budapest Esély Nonprofit Kft-vel közösen működnek, így közvetve tudunk álláskeresésben segítséget nyújtani
 - Budapest Főváros Kormányhivatala IX. Kerületi Hivatala Foglalkoztatási és Ellátási Osztály – az elektronikus ügyintézésben segítettük az ügyfeleket
 - Utcafront Menedék – addiktológiai problémákkal irányíthattuk ügyfeleinket a közösségi addiktológiai szolgáltatásukba, illetve felépülést támogató csoportjaikon vehettek részt ügyfeleink
 - Szenvedélybetegeket A Leszokásban Támogató Egyesület – addiktológiai problémákkal kereshették a szervezetet, illetve adományozásban alakult ki partneri kapcsolat.
- olyan munkáltatókat találjunk, akik hajléktalan ügyfelekkel szívesen dolgoznak, elfogadják támogatásunkat a munka megtartása érdekében
 - Sajnos ezt a tervünket keresztülhúzta a koronavírus a korlátozásokkal. Abban viszont partnerek tudunk lenni, hogy azon munkáltatók esetében, akikkel korábban

kapcsolatban álltunk, a leépítések során elbocsátott embereiket más munkáltatóknál elhelyeztük.

- legyenek új elemek a szolgáltatási palettán, ami bevonzza az embereket

Ilyen új szolgáltatásaink:

- hosszabb ügyintézés
- rendkívüli, nyugdíjszerű ellátások intézése
- elektronikus ügyintézés
- képzések

Nehézségeink 2020-ban

A leterheltségünk mit sem változott, az Álláskereső Irodában két kolléga dolgozik, de a nappali melegedő kollégái szükség vagy szabadság esetén besegítenek, az iroda szakmai feladatait elsajátították olyannyira, hogy az irodában dolgozók távolmaradása esetén tud az iroda működni.

Infrastruktúránk időnként nem megfelelő, egy-egy meghibásodott telefonkészülék cseréje, pótlása hosszabb időt vesz igénybe. Fénymásolóink, nyomtatóink állapota is erősen megromlott, lassan cserére szorulnak.

A korona vírus megjelenésekor irodánk bezárt, az irodában dolgozók az intézmény átalakult működésében vettek részt.

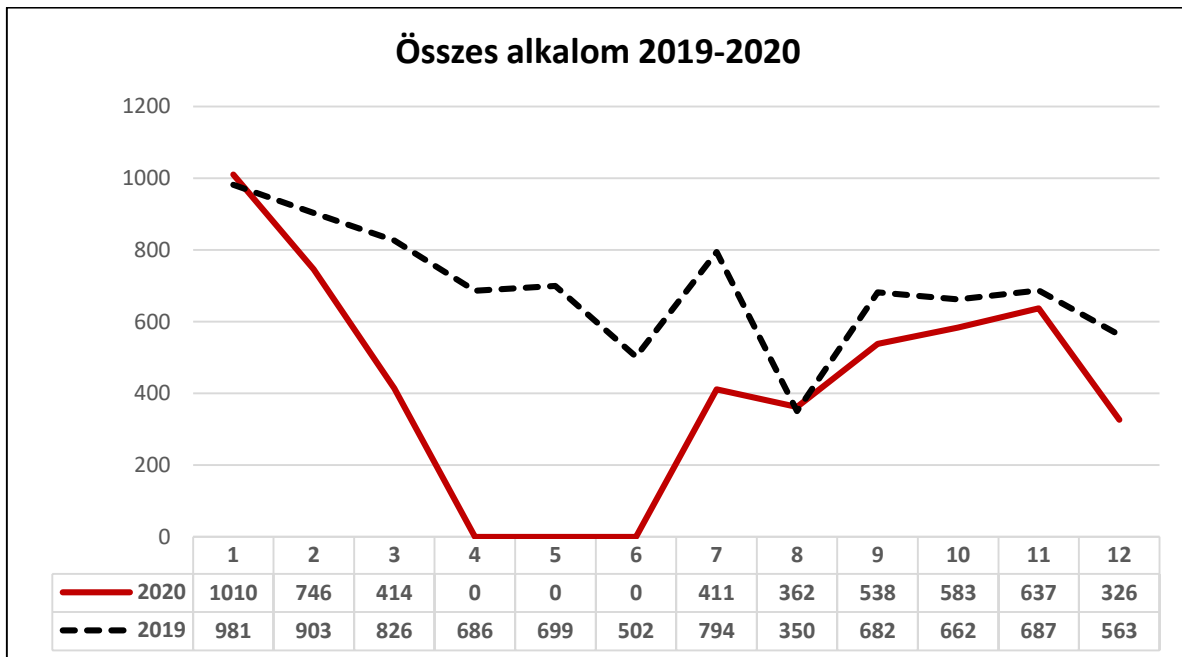
Több, mint 3 hónapig hivatalosan zárva tartottunk, de ez csak hivatalosan történt, kénytelenek voltunk az ügyfeleknek segíteni, mivel szükség volt a határidős ügyintézés, kérelmek, ellátáshoz-, települési támogatáshoz jutást segíteni, mert ezt önállóan nem tudták sokan megtenni. Ez idő alatt, mint év végén is, az elektronikus ügyintézés részesítettük előnyben, illetve az időpontkérésben vettünk részt. Az álláskeresésben is partnerek voltunk, több állásvesztett, kétségbeesett embernek igyekeztünk a munkahely megtalálásában segíteni.

Forgalmunk az alábbiak szerint alakult 2020-ban:

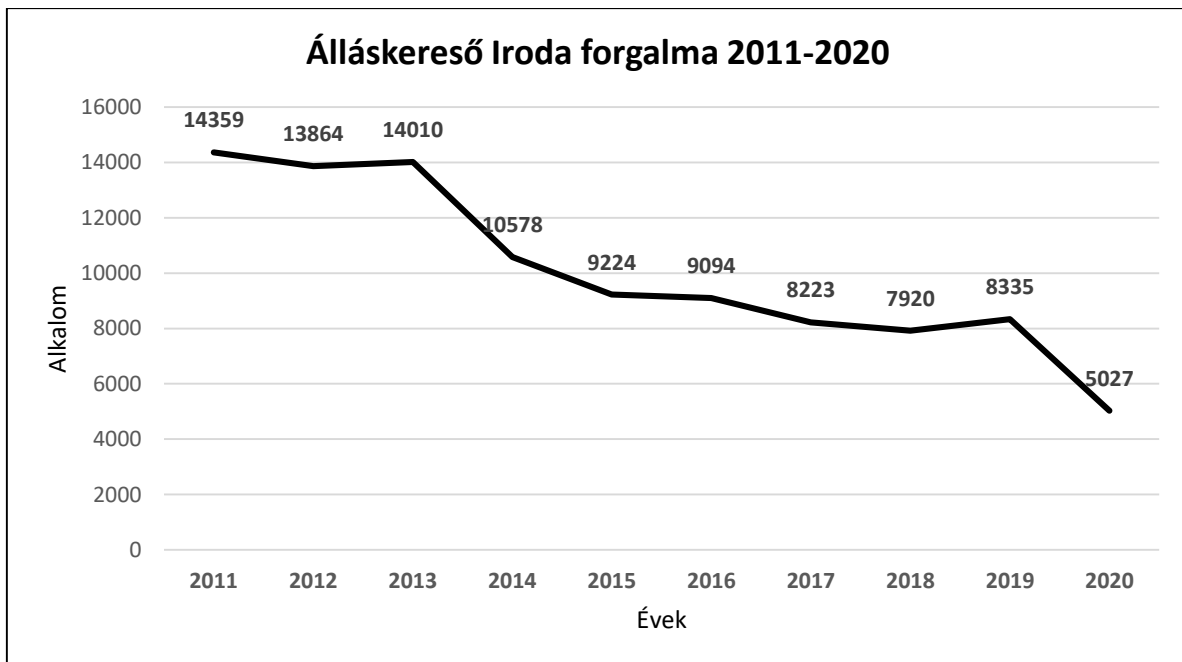
Igénybevételek, összes alkalom (db) száma:	5027	2019: 8335 alkalom
Összes létszám (fő):	1177	2019: 1371 fő

Az alkalmak száma csökkenést mutat, 3308 alkalommal kevesebbszer tudtunk szolgáltatást nyújtani, ennek ellenére az igénybe vevők számának csökkenése 2019-hez képest, csak 194 fő.

A koronavírus járványügyi védekezéseinek iránymutatásai alapján, több olyan utcáról érkező és életvitelszerűen utcán élő embert tudtunk fogadni, akik azt iroda szolgáltatásait korábban nem vették igénybe.



Az elmúlt 9 év forgalma az alábbi módon alakult:



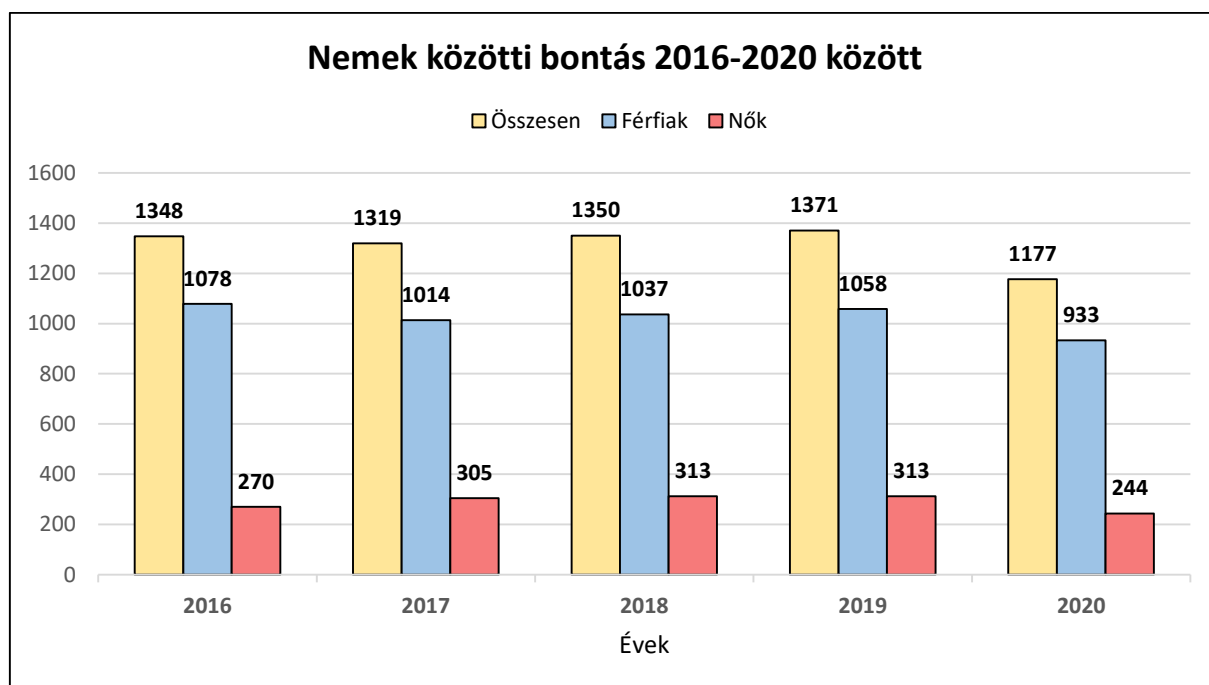
A csökkenő tendencia oka az, hogy ügyfeleink nagy része egészségi állapota miatt inkább rendszeres ellátásra szorul, mintsem munkát tudna végezni. A vírus időszaka alatt a munkáltatók azon lakásban élő álláskeresők közül tudtak válogatni, akik nem küzdenek lakhatási problémával, vagy ha igen, bérleményük és önálló életvezetésük megtartása érdekében alacsonyabb bércategóriában is vállaltak munkát.

Az a téves képzet, hogy a koronavírus terjedése a hajléktalan emberek körében magasabb, mint a normál populációban, nagyban meghatározta a munkáltatók választását egy hajléktalan ember és egy lakásban élő ember közt. Több munkáltató negatív covid tesztet kért ahhoz, hogy hajléktalan embert alkalmazzon, a munkahely elvesztésében is szerepet játszott, ha egy-egy szállón felütötte fejét a koronavírus és karanténba került a munkavállaló.

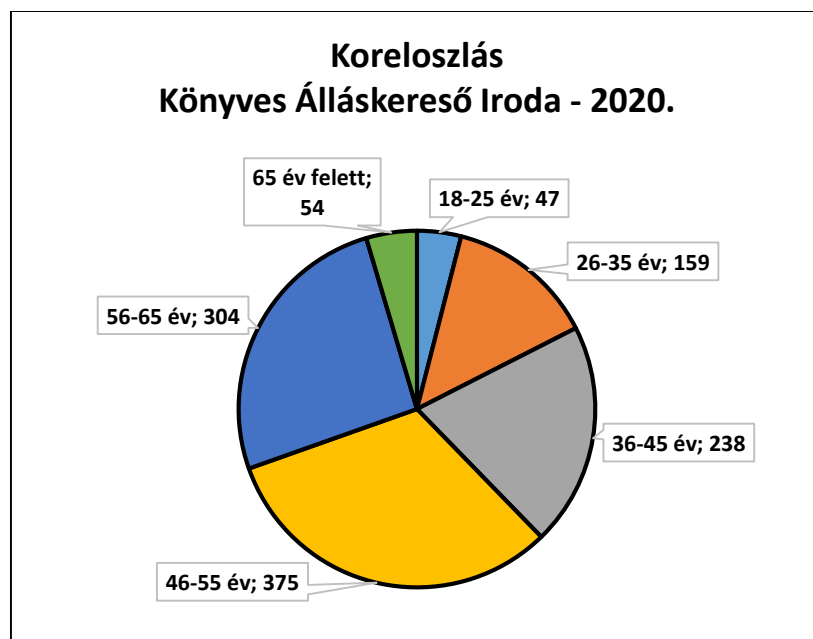
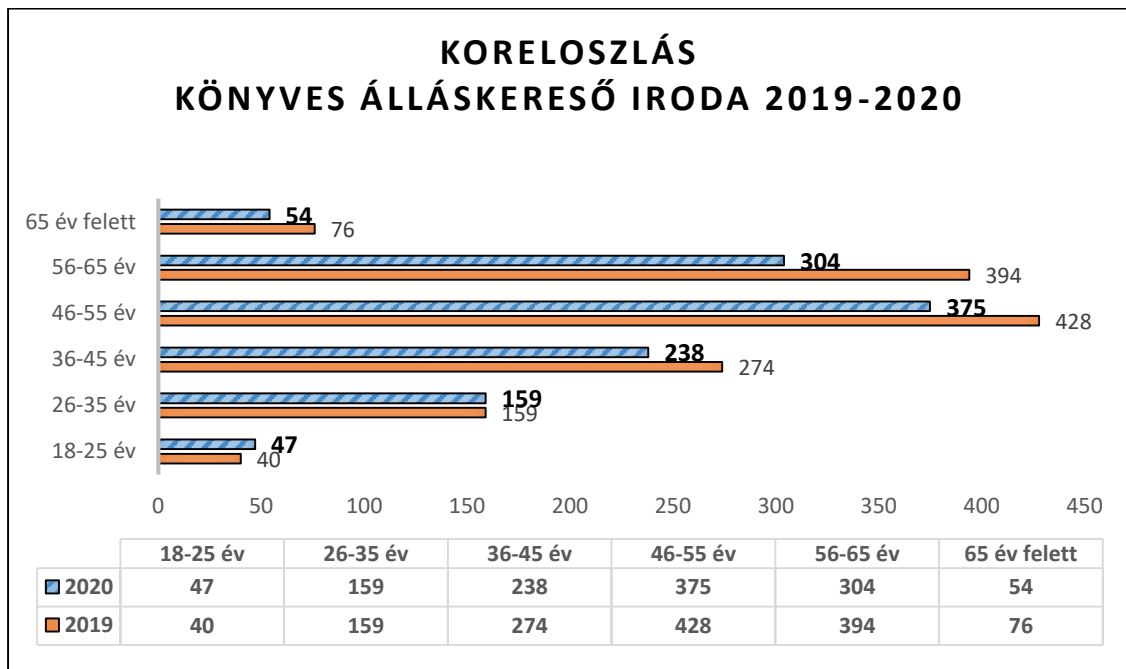
Nemek szerinti bontásban:

Férfi:	933 fő	79%	(2019: 1058	77%)
Nő:	244 fő	21%	(2019: 313	23%)

A férfiak száma növekedett, a nőké csökkent az elmúlt 2 év összehasonlításában. Ennek oka az is lehet, hogy intézményünk éjjeli menedékhelyén férfiakat fogadunk, akik nappal is vesznek igénybe szolgáltatást álláskereső irodánkban.



Korelosztás szerint, mint 2019-ben is, a 46-55 év közötti férfiak és nők veszik igénybe irodánkat a legmagasabb számban. Ez nem azt jelenti, hogy ők azok, akik a legintenzívebben keresnek állást, hanem ez a korosztály már egészségi állapota tekintetében olyan állapotban van, hogy a megfelelő munkalehetőséget csak megváltozott munkaképességüként tudja megtalálni, illetve nem talál olyan jellegű munkát, amit megromlott egészségi-fizikai állapota miatt hosszú távon el tud végezni.



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

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

A munkavállalás illetve a továbbképzések esetében is előfeltétel a legmagasabb iskolai végzettséget igazoló bizonyítvány megléte. 2019-ben 43 fő kérte a Könyves Álláskereső Iroda segítségét, 2020-ban 25 fő számára egy vagy több iskolai bizonyítvány másodlatának a megkeresésében nyújtottunk támogatást.

596 fő bizonyítványait tároljuk irodánkban, ami 2020-ban 590 főre csökkent, mivel a munkáltatók kérik az ügyfelek eredeti bizonyítványait a munkavállalás során, amik nem minden esetben kerülnek vissza hozzánk.

Munkáltató kapcsolataink az év nagy részében valóban csak kapcsolattartásként működtek, az állásba segítés nem volt jelentős. Az állásmegtartás támogatása viszont kiemelt feladat volt számunkra. A csökkentett fizetések és az elbocsátás veszélye jelentős mentális terhet rakott ügyfeleinkre, így emiatt szüksége volt az embereknek ezen a területen is támogatásra.

A Ferencz-Ker Kft-hez, akik intézményeinket takarítják és a Recobin Kft-hez, akik szelektív hulladékgazdálkodással foglalkoznak, irányítottunk ügyfeleket.

A megfelelő munkahely megtalálásában nyújtott szolgáltatásoknak egy olyan szeletét is meg tapasztalhattuk ebben az évben, ami nem számít irodánkban napi rutinnak: nem hajléktalan emberek, hanem kollégának jelentkezők számára nyújtottunk segítséget az elhelyezkedéshez. A saját álláshirdetéseinkre jelentkezők közül meginvitáltuk intézményünkbe azokat az embereket, akik szociális területen kívántak elhelyezkedni végzettséggel vagy anélkül. Az ehhez szükséges pályázati anyaghoz magáról a segítő szakmáról kevés vagy semennyi információval nem rendelkeztek. Bár a BMSZKI nem tudta mindannyiukat alkalmazni, de olyan pályázatokat állítottunk össze, amik nem csak a mi intézményrendszerünk álláslehetőségeire alkalmasak, hanem a Szociális Szakmai Szövetség, Budapest főváros honlapján, illetve a közigazgatásban meghirdetett állások megpályázására is alkalmasak. Több esetben sikerült más egységünk számára munkavállalót javasolni és az is előfordult, hogy az

intézménylátogatás során az állást kereső úgy döntött, hogy más területen keresi megélhetése alapját.

Mentorálás:

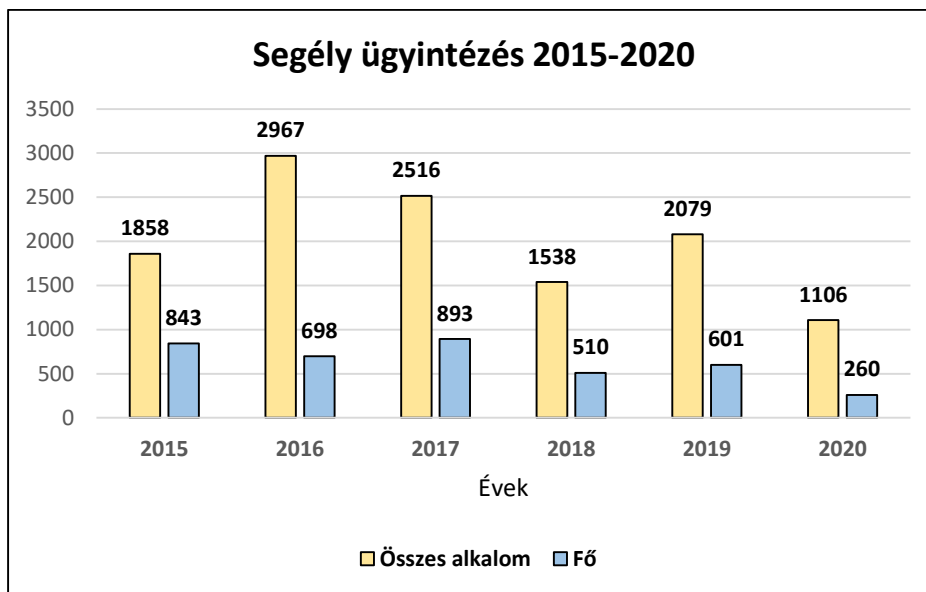
Intézményünknek 6 fő, (egy időben történő) fejlesztő foglalkoztatott fogadására van lehetősége a Kormányhivatal engedélye értelmében. Átlagosan 4 főt foglalkoztatunk udvaros, takarító, fertőtlenítő takarító és könyvtáros munkakörben. Fontos, hogy a mentorálás során, a különböző készségek fejlesztését helyezzük előtérbe. Annak érdekében, hogy az elsődleges munkaerőpiacon, illetve bármilyen foglalkoztatási formában az ügyfelek képesek legyenek az alapvető keretek tartására, mint a pontosság, az irányítás elfogadása, a különbségtétel a munkaruha és az utcai ruházat között, igényeiket képesek legyenek/meg merjék fogalmazni. Ennek módját megismerjék, olyan gyakorlati tudás, készségek birtokába kerüljenek, ami a munka hosszútávú megtartását segíti.

Folyamatosan felmerülő probléma a különböző addikciók kezelése, ami nagyban hátráltatja a munkavállalást. Emellett gondot jelent az is, hogy a fejlesztő foglalkoztatottak szinte mindegyike rendelkezik valamilyen adósággal, ami az elsődleges munkaerőpiacon való elhelyezkedést gátolja, mivel a fejlesztő foglalkoztatás bére nem végrehajtható jövedelem, szemben bármilyen, egyéb, munkából származó jövedelemmel.

2020-ban a COVID-19 miatt korlátozottan, bár tudunk munkát biztosítani a fejlesztő foglalkoztatásban dolgozóknak. A 3 hónapos szerződések meghosszabbítására van lehetőség, így strukturáltan tudunk tervezni a fejlesztés során.

Segélyekkel kapcsolatos ügyintézés:

E szolgáltatásunk rendkívül népszerű, nem csak a saját intézményeink igénybevevői, hanem társintézmények lakói is igénybe veszik. Sajnos ez esetben is közbeszólt a korona vírus járvány: a több hónapos zárva tartás illetve az, hogy korlátozottan tudunk embereket fogadni, egy sokkal alacsonyabb igénybevevői főt/alkalmat eredményezett.



A témában nagy változás az, hogy a korábban alig-alig igénybe vett támogatástípusok közül kiemelkedő szerepet foglalt el 2020-ban a munkaügyi központtal való együttműködésre folyósított települési támogatás. Ennek oka az, hogy az ügyintézés elektronikussá vált a munkaügyi központban, és az igénybevételhez szükséges regisztrációt az ügyfeleink nálunk, az irodában meg tudják oldani. Az ügyfelek a regisztrációval egyidejűleg ingyenes BKK bérlethez jutottak, amit álláskeresőként igényelhettek. A regisztráció további hozadéka, hogy több ügyfelünkről kiderült így, hogy rendelkezik az álláskeresői járadékhoz szükséges feltételekkel. 2019-ben e támogatás igénybevételi száma közreműködésünkkel rendkívül elenyésző volt.

Irodánk feladatának tekinti azon helyzetek megoldását is, ami bár nem profilunk, de a Könyves Nappali Melegedő és Éjjeli Menedékhely szolgáltatásainak színvonalát növeli, a szolgáltatás palettát színesebbé teszi, ilyenek például az adományok szervezése, az online elérhetőségünk biztosítása az ügyfelek részére, vagy az addiktológiai problémákban való minél hatékonyabb segítségnyújtás.

2020-ban kiemelt figyelmet fordítottunk az adományszervezésre.

Az adományszervezés alapja, a közösségi oldalakon való jól megfogalmazott és konkrét kérés, ami kapcsán olyan mennyiségű ruhaadományt gyűjtöttünk össze, amivel ki tudtuk elégíteni a hiányos vagy nagyon rossz minőségű emberek ruházatát.

Munkavédelmi bakancsokkal segítettük az építőipari munkát vállalók munkába állását.

Az utcán élők számára takarókat, hálósákokat, plédeket tudtunk adni.

Adományként az intézményünk teljes falfestéséhez megkaptuk a falfestéket a Caparol Hungária Kft-től a Szenvedélybetegetek A Leszokásban Támogató Egyesület segítségével.

A pandémia időszaka alatt a nappali melegedőben is tudtunk melegéltet osztani napi rendszerességgel.

Magánadományozók segítségével mosható és eldobható maszkhoz, kézfertőtlenítőhöz juttattuk ügyfeleinket.

Felületfertőtlenítőt szereztünk a pandémia megjelenésekor.

Nem használt manuális és okostelefonokat, SIM kártyákat kaptunk, amit az elhelyezkedő ügyfeleknek tudtunk átadni.

Segítségképpen az ügyfelek számára készített karácsonyi csomag tartalmát nagykereskedelmi áron szerezhettük be

A karácsonyi vacsorát szintén úgy szereztük be, hogy a 3 fogásos ételt készítő étterem a saját hasznáról lemondott.

Igyekszünk a XXI. század vívmányait, mint a digitalizált világot használni arra, hogy ügyfeleink számára ne csak személyesen legyünk elérhetőek. Irodánk facebook oldala nem csak ügyfeleink körében, hanem lakásban élők számára is segítség, így a hozzánk forduló, munkavállalót kereső cégeknek azon keresztül is tudunk segíteni, illetve a messenger alkalmazással információkkal tudjuk segíteni a munkát keresőket.

A sikertelen munkavállalás és munkahely megtartás szempontjából még mindig jelentős szerepet töltenek be ügyfeleink addiktológiai problémái. Az ügyfél részéről egy határozott döntésre van szükség ahhoz, hogy akarjon az életvezetésén változtatni.

Maga a hajléktalanellátás erre igazi megoldásokat nem kínál, viszont az intézményi rehabilitáció az erre szakosodott intézményekben nem zárkózik el a hajléktalan emberek elől. Nagy segítség, hogy a rehabilitációra való felkészítés során számíthatunk a BMSZKI segítségére a folyamat végén, amikor a BMSZKI autója tudja elszállítani az ügyfelet a rehabilitációs intézménybe. A felkészítésben nem csak a motiváció fenntartása játszik szerepet, hanem az is, hogy a BMSZKI Orvosi Szolgálat segítségével van a szükséges dokumentáció megszerzésében, intézményünk pedig helyet biztosít annak az embernek, aki változtatni szeretne, végig kíséri egészen az intézménybe jutásig. 2020-ban **7** ügyfelet sikerült nem kórházi rehabilitációba juttatni és **6** ügyfelet kórházban történő rehabilitációig kísértünk. Az intézményekben való személyes megjelenés, kapcsolattartás és együttműködés már visszafelé

is működik, azoknak az embereknek, akik a rehabilitációs intézményből távoznak a terápia befejezése előtt, segítünk lakhatáshoz jutni, további rehabilitáció, támogatott lakhatás vagy absztinens szálló formájában.

1.3 BMSZKI Könyves Ügyfélszolgálat, működése, szolgáltatásai 2020-ban

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

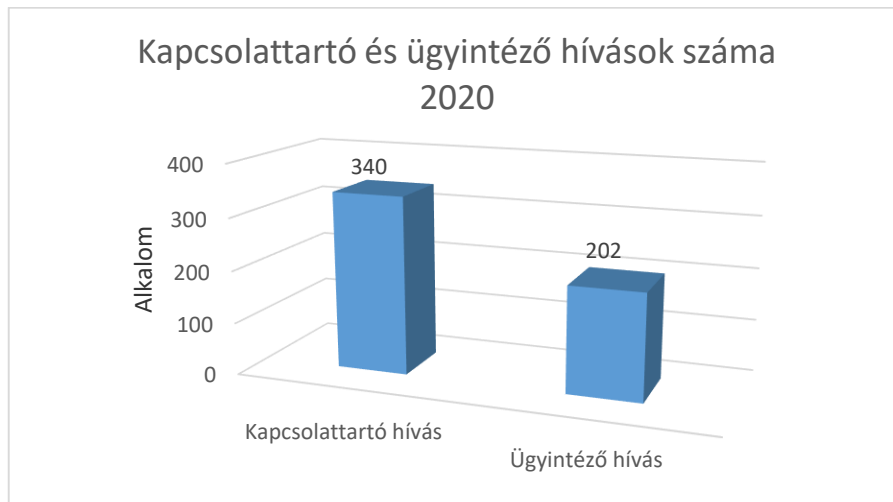
Elérhető szolgáltatások:

- Személyigazolvány pótlás
- Lakcímkártya pótlás
- TAJ kártyapótlás
- Tartózkodási hely bejelentés
- Hajléktalan igazolvány kiállítása és hosszabbítása
- Gyógyszertérítés mentesség
- Telefonálási lehetőség - kapcsolattartás és hivatalos ügyek intézésének céljából
- Postázási cím létesítése
- Okmányok pótlásához időpontkérés – erkölcsi bizonyítvány -

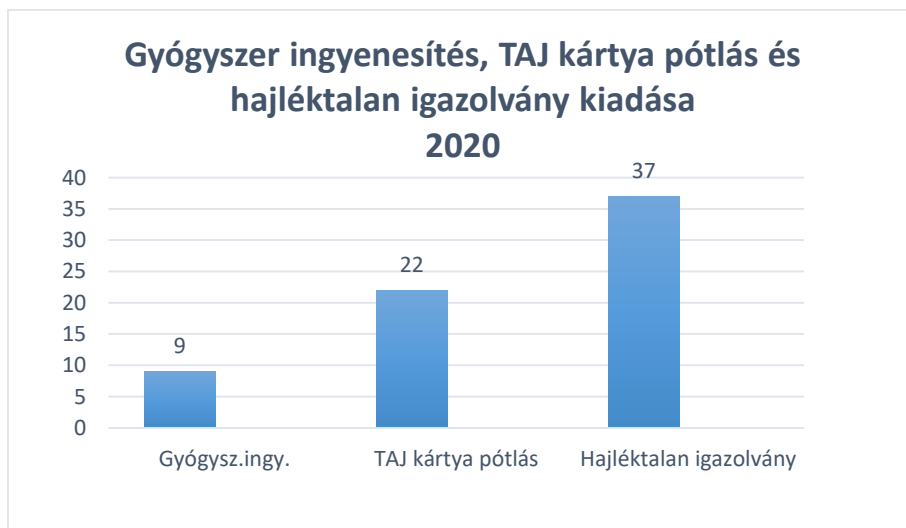
A COVID-19 vírus megjelenése a 2020-as év irodai működését jelentősen befolyásolta, mint a szolgáltatások, mint az ügyfélforgalom tekintetében. 2020 március 15-től július 1-ig az irodát bezárni kényszerültünk. A júliusi nyitást követően azt tapasztaltuk, hogy ügyfeleink száma csökkent. Ez a bekövetkezett változást a koronavírus okozta károk egyikének tudhatjuk be, hiszen a tavaszi korlátozások, munkahelyek megszűnésének következtében, aki csak tehetett az intézményi karanténtól tartva, és a bizonytalanság elől vidékre, vidéki otthonaikba menekültek.

2020-ban, az ügyfél szolgálat lehetőségeit **542 fő** vette igénybe, mintegy **1064** alkalommal. Jellemzően lakhatási, iratpótlási problémákkal kerestek fel minket. A hívások száma nem csökkent számottevően az előző évekhez képest. Közel azonos mértékben változott az igénybe vevők száma is. Nyilván ez összefüggésbe hozható a mobiltelefonok ügyfeleink számára is elérhető áraival és a kedvező előfizetésekkel.

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



2020-ban 340 kapcsolattartó hívás és 202 hivatalos ügyben indított hívás volt. Az adatokból jól látszik, hogy az ügyintéző hívások száma kevesebb volt, mint a kapcsolattartó hívások száma. Az összes hívások száma 2020-ban 542 db.

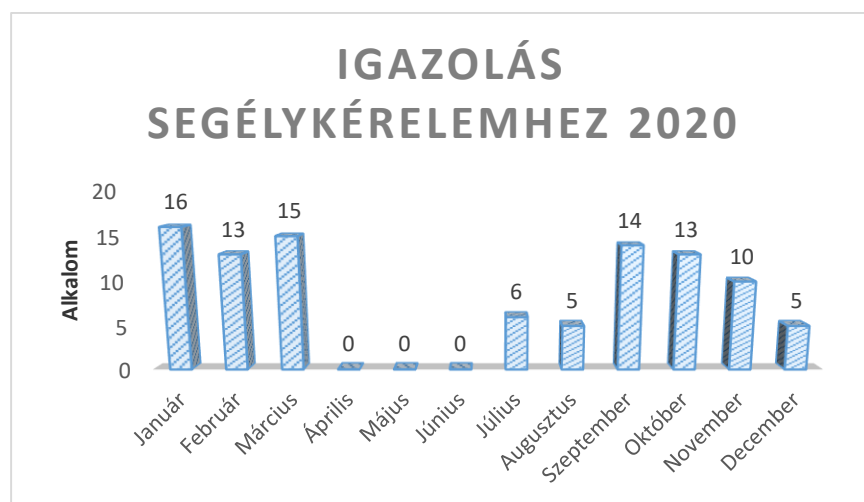


A Könyves Nappali Centrumon belül az Ügyfélszolgálati Iroda végzi a gyógyszer ingyersítést, amit a BMSZKI pályázati forrásból tud biztosítani.

BMSZKI Lábadozó által működtetett gyógyszer ingyersítés során továbbra is együttműködünk és mi állítjuk ki rászoruló ügyfeleink részére az ehhez szükséges igazolást. Ebben az évben a keretösszeg a vártnál gyorsabban elfogyott, így több hónapon keresztül szünetelt a gyógyszer ingyersítés. Tapasztalataink az elmúlt évekhez hasonlóan némi változást mutattak. Az esetek többségében az ügyfeleket ellátják a szervezetek a szükséges dokumentációval. Azokban az esetekben, ahol a dokumentáció hiányában hozzánk jönnek az

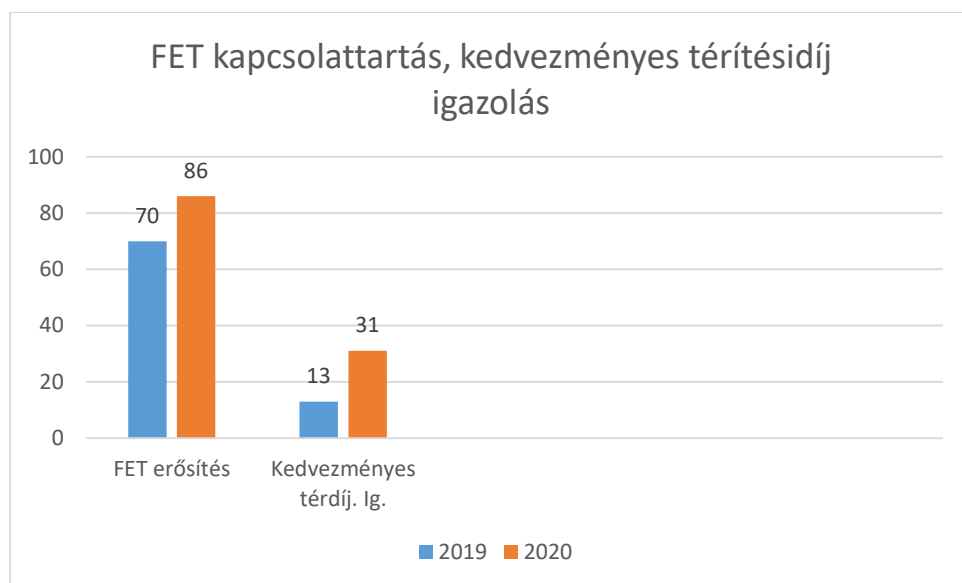
ügyfelek, formanyomtatvány készítésével és a szervezetekhez való eljuttatásával segítettük ügyeik intézését.

2020-ban a naptári évben első okmányok elkészítését mentesítették az illeték megfizetése alól. Az személyigazolvány, lakcímkártya, adó kártya esetében bármely adott célra fenntartott hivatal jogosult eljárni. A **TAJ kártya** esetében viszont más a gyakorlat. Lakcímszerinti illetőség vizsgálásával döntenek el, mely szervezet hivatott az okmány kiállítására. Ha a lakóhely vidéki és nincs budapesti tartózkodási címe sem, a NEAK elutasítja a kártya pótlására benyújtott kérelmet. Az ilyen esetekben javasoljuk TAJ számról a hatósági igazolás kiállítását, amely érvényes fényképes igazolvánnyal együtt korlátlan ideig elfogadható. Mindamelllett felhívjuk ügyfeleink figyelmét arra, hogy bármely Kormányablakban postai úton kérje le a TAJ kártyát. A másik problémát az illetékességen túl a költségmentesség jelenti. Nagyon gyakran egy évben több alkalommal szükséges pótolni az okmányokat. A probléma áthidalására hajléktalan igazolvány kiállítása mellett, költségmentesség iránti kérelmet is benyújtunk. Tapasztalataink alapján ezt elfogadják az ügyintézők.



Ahogy a gyógyszer költségtérítéssel kapcsolatban hasonlóak a tapasztalataink a fővárosi átmeneti segély igénylések kapcsán is. A szervezetek hiányos információval látják el ügyfeleiket és gyakran a kérelem beadásához helytelen igazolásokat állítanak ki. Nagyon sok esetben nyújtunk segély igénylésével kapcsolatban segítséget. Elmondjuk a feltételeket, az igénylés menetét, formanyomtatványt is adunk. Tapasztalataink szerint az ügyfelek a krízis segélyt szeretnék igénybe venni, mert tévesen az az információjuk, hogy ahhoz gyorsan és egyszerűen tudnak hozzájutni. Az esetek többségen ez téves. Szeretnénk kiemelni a „krízis” fogalmát. A krízis segélyhez az ügyfél éjszakáit igazoló dokumentumon kívül, szociális munkás javaslata is szükséges. Véleményünk szerint a hosszabb ideje fennálló munkanélküliség, a lakástalanság elégtelen szociális helyzetre utal, de nem hirtelen felmerülő, életét közvetlenül és

azonnal veszélyeztető tényező, amely a megítélés esetén a segély 7000 ft-os összege tűzoltásként hathat, vagy akár megoldást jelenthet. Főleg nem Budapesten, ahol az ügyfeleink a gyakorlatban szinte jobban ismerik az ellátó rendszert, mint az őket segítő szociális munkások. Valamint a „krízis” megoldása sem jelenti azt, hogy valaki azonnal „benyúl a széfbe és máris adja pénzt”. Ha az ügyfél például hétfőn adja be a kérelmét, négy nap múlva, pénteken kerül kifizetésre. Sokkal célra vezetőbbnek tartjuk, ha elmondjuk, milyen más lehetőségek vannak, amit hosszútávon tud igénybe venni. Irányítani munkaügyi kirendeltséghez, álláskereső irodába. Úgy tapasztaljuk, ha mindezeket elmondjuk és alternatívát ajánlunk fel, akkor többnyire belátják ügyfeleink, hogy a hosszabb út a célra vezetőbb. Átmeneti segélyekhez szálló igazolást 97 alkalommal állítottunk ki.



Kedvezményes térítési díjra jogosító igazolás: Amennyiben az ügyfél felvételt nyer a BMSZKI átmeneti szállóinak valamelyikére, úgy ezen igazolás kiállításával igénybe veheti az első három hónapban a csökkentett összegű szállódíjat. 2019-ben 13 alkalommal éltek ügyfeleink ezzel a lehetőséggel. Ennek oka lehet, hogy az ügyfelek információ hiányában nem kérik az igazolást, de elő fordul olyan eset is, amikor a kérelem időpontjában a kérelmező nem volt jogosult a kedvezményre. 2020-ban ez a szám 31-re emelkedett.

FET – Felvételt Előkészítő Team – a BMSZKI átmeneti szállásaira történő felvételt intéző egység: Az Ügyfélszolgálat munkája szorosan összefügg az Könyves Éjjeli Menedékhelyre érkező ügyfelek, s az ott felmerülő ügyeik intézésével. Így az érvényben lévő éjjeli menedékhelyekre is vonatkozó eljárásrendek értelmében, folyamatos a kapcsolattartás a Felvételt Előkészítő Csoporttal. Idén lehetőséget kaptunk, hogy részt vegyünk a felvételi

beszélgetéseken. Ez a gyakorlat közelebb hozza az intézményeket egymáshoz és segít megérteni a működésbeli eltéréseket. Jó lehetőség a kapcsolatépítésre, az ügyfelek utánkövetésére, és a személyes információ átadásra. Próbáljuk elősegíteni ügyfeleink együttműködését a Csoporttal, egyeztetünk, megállapodunk az ügyfelekkel és kollégákkal egyaránt. Elmondhatjuk, hogy ez a minőségi kapcsolat eredményesnek bizonyult, mint az ügyfelek, mint az intézmény számára 2019-ban 70 alkalommal történt szorosabb együttműködés, addig ez 2020-ban 86 alkalomra emelkedett.

Tartózkodási cím bejelentés: Az Ügyfélszolgálati iroda végzi a Könyves Éjjeli menedékhelyre történő tartózkodási cím bejelentést. 2019-ben összesen 4 alkalommal történt bejelentés, míg 2020-ban összesen 1 alkalommal történt bejelentés. Ennek egyik oka, hogy ügyfeleink lakcím kártyáján többnyire nincsen lakóhely feltüntetve, vagy település szintű bejelentés szerepel. Mivel az éjjeli menedékhely jogviszonya 18:00-tól másnap reggel 8:00-ig tart, így csak lakóhelyre történő bejelentést végezhetne el az intézmény. Sajnos több alkalommal tapasztaltuk, hogy a Kormányablakokban dolgozó ügyintézők figyelmen kívül hagyják az általunk kitöltött bejelentő lapot és *lakóhelyre* minősítette a *tartózkodási* címet. Ezekben az esetekben tettünk lépéseket az adott Kormányablak felé. Számos alkalommal találkoztunk „fiktív” lakcím kártyákkal, melyek érvénytelen bejelentéseket tartalmaznak (pl. lakóhely nélküli tartózkodási hely, vagy település szintű bejelentés alatt tartózkodási hely, vagy csupán tartózkodási címmel...) Felhívjuk ügyfeleink figyelmét arra, hogy ezekkel a lakcím kártyákkal nem tudnak bizonyos ügyeket (pénzbeli ellátás) elintézni és érdemes lenne aktualizálni a lakcímüket, valamint felhívjuk a figyelmet arra is, hogy átmeneti szállóra történő elhelyezést követően, kérhetik a *lakóhelyre történő bejelentést*.

Az előző évekhez hasonlóan a már említett szolgáltatásokon kívül sokan a *postázási cím létesítése* miatt kérik együttműködésünket. A postai küldemények kezelése az Ügyfélszolgálaton, talán egyedül álló a szociális intézmények között. Bár, terhet jelent számunkra, mivel éves szinten több száz küldeményt fogadását jelenti, melyet naponta átvenni, aktualizálni, rendszerezni szükséges. Ügyfeleink nagyon elégedettek a pontossággal, kiszámíthatósággal a kidolgozott rendszer biztonságosságával. Különös érdeklődéssel figyeljük, hogy ez a szolgáltatás nem csak az éjjeli menedékhelyen nagyon vonzó, hanem az átmeneti szállókon élők körében is. Az igénybe vevők számának kiszámítására nem áll rendelkezésünkre olyan felület, mellyel az adatokat számszerűsíthetnénk.

2020-ban is tapasztaltuk, hogy ügyfeink jellemzően éjjeli menedékhelyek és átmeneti szállók lakói, közterületen élők és szívességi lakás használók, illetve a járvány sajátosságaként jelentkeztek azok az ügyfelek, akik munkahelyeiket illetve albérleteiket veszítették el. Számos esetben lakhatási problémáik valamint munkahelykeresés miatt keresnek fel minket. Továbbá alkalmazkodva a járványügyi intézkedésekhez, 2020-ban szolgáltatásaink bővültek az okmányok pótlásához szükséges, Kormányablakokban történő időpontkérésekkel. 2020-ban november 15-től december 11-ig 25 esetben fordult elő. Ezek olyan szolgáltatások, melyeket más szociális intézményekben élők számára is megoldott lehetne, legyen ez egy hajléktalan igazolvány kiállítása vagy gyógyszer ingyenesítéshez szükséges igazolás kiadása.

Dolgozói létszámváltozás

2020-ban nem várható tovább, hogy intézményünkben a dolgozói létszámot stabilizáljuk. Ez fontos része volt annak is, hogy egy szakmailag felkészült csapattal valósuljon meg az intézmény működtetése. Az év végére 9 új kollégával gyarapodott a teamünk, a korábban más szakmai feladatot végezni akaró kollégák pótlása is sikeres volt. (Ebből 3 fő a Melegedőbe, 6 fő az éjjeli menedékhelyre került felvételre.) Négy alkalommal került fel álláshirdetésünk különböző álláshirdetési felületekre, 69 ember pályázata közül választottuk ki a kollégákat.

Mivel a jogszabály megengedi, így olyan emberek is bekerültek a teamünkbe, akik nem csak szakirányú végzettség, de tapasztalatok híján is voltak, így számukra egy több körös „miniképzést” tartottunk. Ennek tartalma a fővárosi hajléktalanellátó rendszer megismertetésétől egészen az intézmény napi, rutinműködéséig bezárólag tartott. Fontosnak tartottuk az újonnan érkező kollégák véleményének, meglátásainak meghallgatását, figyelembe vételét. *Az újonnan érkezők közül az Orczy-Magdolna Városnegyed rehabilitációs programja keretében indult ingyenes, szociális gondozó és ápoló képzésbe 5, szakirányú végzettséggel nem rendelkező kollégát sikerült bejuttatnunk.*

2. BMSZKI KÖNYVES ÉJJELI MENEDÉKHELY – 2020.

A BMSZKI Könyves Éjjeli Menedékhely a 2020-es évben is az engedélyezett, napi 208 hajléktalan ügyfél számára tud lehetőséget nyújtani az éjszakák fedett helyen való eltöltésére, melyhez komplex szolgáltatások is kapcsolódtak. Az igénybevétel az ügyfél kérelmére indul. Ehhez csupán a személyes iratok és egy évnél nem régebbi negatív tüdőszűrő lelet szükséges.

Az éjjeli menedékhely szolgáltatásai az 1/2000. tv. alapján a következők:

- személyi tisztálkodási lehetőség - ehhez borotva, borotvahab, szappan biztosítása
- ruházat tisztításának (mosás, szárítás) lehetősége
- pihenés
- értékmegőrzési lehetőség
- ételmelegítés biztosítása
- szociális információ nyújtása, indokolt esetben esetkezelés biztosítása.

Ezen szolgáltatások körét bővítjük, ha szakmai szempontok, ügyfeleink szükségletei ezt indokolják.

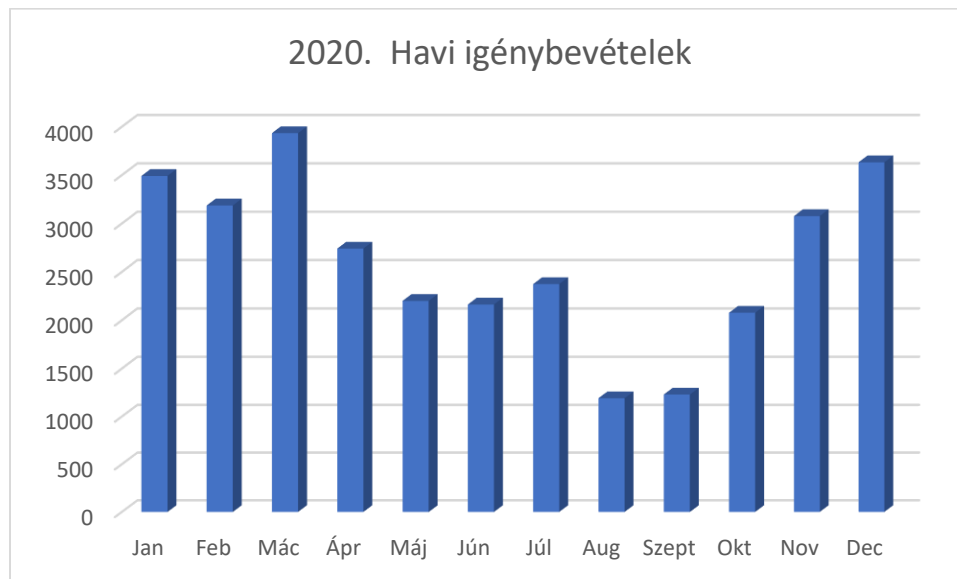
Az Éjjeli Menedékhely nyitvatartása mindennap: délután 18 órától másnap reggel 8 óráig tart. Feliratkozás a férőhelyekre az intézmény előtti nagykapunál 17:30-kor, az első beengedés 18:00 órakor történik. (A feliratkozás célja, hogy semmiképpen ne tudják a később érkezők kiszorítani a korábban már ott lévőket.) Az igénybevevőknek másnap reggel 8 óráig kell elhagyni az éjjeli menedékhelyet.

A 2020-as év első két hónapja a normál működés keretein belül zajlott, majd márciustól a COVID-19 járvány beindulásával, folyamatosan változtatni kellett a működési, elhelyezési, védekezési protokollokat. Erről egy külön fejezetben fogunk beszámolni.

Éves igénybevétel adatai

Az összes igénybe vett alkalmak száma a 2020-os évben **31.304** volt, ez a szám **1.318** különböző férfi ügyfelet takar. Ez a szám a 2019-es adatnál 32 fővel magasabb. Ez még mindig alacsonyabb, mint a korábbi években volt. Ennek az oka, hogy a nyári időszakban az ügyfelek munkásszállókra költöztek, illetve az átmeneti szállókon is viszonylag nagy volt az üres férőhelyekre beköltözők száma, a járvány ellenére. Plusz a járványügyi zárlat miatt, többen visszamentek vidékre. A 2019-es évhez hasonló szám meglepő, mert a tavaszi időszakban,

sokkal alacsonyabb befogadó számmal működtünk, mint az engedélyezett férőhelyeink. Továbbá az irányítási mód magasabb ellátások felé is hatékonyabb volt, még akkor is, ha a tavaszi időszakban kevesebb elhelyezés is történt, az átmeneti szállások felvételi korlátozása miatt. Az éjjeli menedékhely egy éjszakás jogviszony szerződése miatt nincs rálátásunk az ellátásból kikerülők további sorsára.



A havi igénybevételek számát, erősen befolyásolta a koronavírus járvány. Látszik, hogy márciusban van egy nagyobb kiugrás. Ez annak köszönhető, hogy a Fővárosban működő társszervezetek elkezdtek lezárni az intézményeiket: kisebb létszámban és csak egy adott időpillanatban bent éjszakázó – állandónak tekinthető – ügyfélkört fogadtak be, de erről nem volt egyeztetés. Emiatt nagyszámban jelentek meg hajléktalan emberek az éjjeli menedékhelyen. A visszaesés annak köszönhető áprilisra, hogy a BMSZKI a veszélyeztetett korcsoportokat, a szervezeten belül védett helyre költöztette. Az igénybevételek a nyári hónapokban csökkentek, mert sok ügyfél haza, vidékre utazott inkább vagy a férőhelyek nyitottabbá válásával, más intézménybe tudott költözni. Plusz augusztusban a szokásos karbantartások, rovaríratások is megtörténtek, ezért nem néhány napig nem fogadtunk ügyfeleket. Szeptember közepétől, dinamikus növekedés következett az igénybevételek számában.

Koreloszlás 2019 – 2020-ban

korcsoportok	2019.		2020.	
	fő	%	fő	%
18-25 év	87	7	81	6
26-35 év	220	17	195	15
36-45 év	284	22	294	22
46-55 év	358	28	395	30
56-65 év	274	21	262	20
65 év felett	63	5	91	7
Összesen	1286	100	1318	100

Az egyéni megjelenések száma ugyan 32 fővel nőtt, de a százalékos arányban életkor szerinti eloszlásban, nincs számottevő változás. Az igénybevevők, közel 70%-át, ahogyan Melegedőben is a 38 és 65 év közöttiek adják. Az igénybe vevők életkori csoportok eloszlásában sincs, az előző évekhez hasonlítva szignifikáns változás.

Előfordulási napok száma 2019 és 2020 évet összevetve:

Alkalmak száma, ahányszor egy-egy ügyfél megfordult nálunk	2019-ben		2020-ban	
	fő	%	fő	%
1 nap	251	19,5%	197	14,95%
2-7 nap	372	28,9%	383	29,06%
8-14 nap	216	16,8%	177	13,43%
15-30 nap	190	14,8%	252	19,12%
31-60 nap	121	9,4%	171	12,97%
61-90 nap	51	4,0%	65	4,93%
91-120 nap	28	2,2%	34	2,58%
120 nap felett	57	4,4%	39	2,96%
Összesen	1286	100%	1318	100%

Az előfordulások számából látszik, hogy az éjjeli menedékhely a funkciójának megfelelően van kihasználva. A táblázatban egy fő, csak egyszer szerepel, összeadva az éves megfordulásainak napjait. Elmondható krízis helyzetben, átmeneti lakhatási zavarok esetén jelennek meg az

ügyfelek leginkább az intézményben. Az egy napos és a rövid időszakú itt tartózkodások, pont ezeket jelzik. A rövid időt bent alvó ügyfelek megpróbálják, külső vagy szociális munkás segítségével megoldani a lakhatásukat máshol, mert nem tömegszállásra számítanak. Ami nem biztos, hogy csak negatív szempontból nézhető, mert a hospitalizációjuk elkerülése érdekében nagyon fontos irány. A nem állandó helyek motiváló tényezők lehetnek a gyorsabb költözésre, a stabilabb lakhatás megszerzésére. Két hónapnál hosszabb időt, az ügyfelek 20 - 22 %-a töltött a férőhelyeken az adott évben. Próbáljuk az ellátottakat minél hamarabb a számára legmegfelelőbb szolgáltatásba irányítani, eljuttatni. Akár a BMSZKI-n belüli ellátásokba, akár külső intézményekbe, de a munkával kapcsolatos szálláshelyekre is van egyfajta folyamatos mozgás. Legyen az átmeneti szálló, munkásszálló vagy a munkáltató által biztosított szállás.

A nem hosszú itt tartózkodások okában nagyrészt, ugyanazt látjuk, mint a tavalyi évben, bár , néhány a COVID-19 járvány miatti intézkedés is beindított, bizonyos mozgásokat, és a zsúfoltság megszüntetésére, valamint az elhelyezés meggyorsítására való fókuszálás is szerepet játszik ebben a kérdésben.

- A belső eljárásrend értelmében, aki 120 napot éjjeli menedékhelyen töltött, aki 25 év alatti, aki 60 év feletti és az újonnan regisztráltként megjelenteket a Felvételi Előkészítő Team-re, vagy más szervezetek átmeneti szállóira irányítjuk. Folyamatosan felvételt nyernek az ügyfelek átmeneti szállóra.
- Bánya utcai szállónkkal egyeztetve a 60 év felettieket hozzájuk irányítottuk, továbbá más szálláshelyek, ellátások felé (szociális otthon, BMSZKI Szabolcs utca, stb.) is.
- A munkavállalással összefüggésben sokszor kapnak az ügyfelek a munkahelyhez kötötten szállás lehetőséget.
- A 30 napon túli igénybevételek, erősen köthetőek a vírus helyzet miatti lezárásokhoz.
- Az ügyfelek maguk is igyekeznek minél gyorsabban új stabilabb lakhatásba, szíveségi lakás használat, albérlet, egyéb szállásokra bekerülni.
- A tiltólistán nem lévő szerhasználat megjelenése az intézményben is hatással van a rövid távú itt-tartózkodásra, ami bizonyos időszakokban permanensen visszaveteti az igénybe vevők számát, mert az agresszió és a szerek intézménybe való fogyasztása, főleg az idősebb ügyfeleket elrettentik.

2.1. BMSZKI Könyves Éjjeli Menedékhely elhelyezések, szolgáltatások

A jogviszony egy éjszakára szól, nagyrészt egyszintes ágyakon tölthetik az éjszakát az ügyfelek. A tisztálkodáshoz, ételmelegítéshez biztosítunk megfelelő eszközöket. A helyekre a feliratkozás este fél 6-tól történik, a beengedés 6 órakor kezdődik. Az intézmény reggel 8 órakor zár, az épületet addig kell a bent éjszakázóknak elhagyniuk.

Az engedélyezett 208 férőhely hagyományos éjjeli menedékhelyként funkcionált, egy napos jogviszonnal. A földszint egy része indokolt esetben - pl.: egészségügyi problémák, munkába járás megkönnyítése miatt -, egészségügyileg rosszabb helyzetben lévő hajléktalan embereknek volt fenntartva. A járvány első hulláma idején elkülönítőként működött a hátsó rész leválasztva, ahova nem csak a saját intézményünkből, hanem máshonnan is kerültek, COVID pozitív vagy velük kapcsolatban lévő ügyfelek megfigyelésre.

Az új ügyfelekkel és azokkal, akik régen nem jártak már az intézményben egy rövid interjút készítenek a szociális munkás kollégák, hogy a további elhelyezés, gondozás, irányítás lépéseit megtervezhessük, továbbá, ha speciális igények merülnek föl (betegség, most került utcára, más elhelyezés szükséges stb.) azokra reagálni tudjunk.

2020-ban „*első éjszakás adatlapot*” azokkal vettünk fel, akik újonnan jelentek meg a rendszerünkben, vagy az elmúlt 5 évben nem voltak nálunk, ez **375** főt (2019:**427** fő) jelent. Közülük azok száma, *akik egyáltalán nem szerepeltek a nyilvántartásban és azt nyilatkozták, hogy most kerültek ebbe a helyzetbe, 56 fő (2019: 95 fő) volt.* Ezek a személyek viszonylag hamar magasabb ellátásba lettek irányítva. Elhelyezésben és esetkezelésben ők kiemelt szakmai figyelmet kellene kapniuk, sajnos az intézmény humán erőforrás kapacitása az alap működése biztosítása miatt, szűkös. Nem tudunk ennek a szakmai szempontnak maximálisan eleget tenni. A magas ügyfélszám nem teszi lehetővé, hogy az esetkezelést és az ügyelet ellátását a szociális munkások egyszerre végezzék, illetve a fél óránkénti beengedések miatt az ügyeleti működési rend sem támogatja ezt. 2020-ban sem sikerült úgy változtatni a működésen, hogy az egyéni esetkezelés még erőteljesebb legyen. Ez esetlegesen egy újabb stabil, csak esetkezeléssel foglalkozó kolléga személyében lenne megvalósítható. Erre voltak kísérletek, de nem sikerült stabilan megoldani, járvány és az áthelyezések miatt. Egész évben tűntek fel olyan emberek, akik hitelek, rezsi tartozás miatti lakásvesztés okán jelentek meg. 9 fő volt, akikről biztosan tudtuk, hogy emiatt került be az intézménybe. Ők általában rövid időn belül átmeneti szállásra kerültek az esetkezelő kollégának és a BMSZKI belső irányítási rendszerének köszönhetően.

Fontosnak tartjuk, hogy a frissen hajléktalanná válók ne szocializálódjanak bele a hajléktalan életformába, hogy a társadalomba való reintegráció esetükben gyorsabb lehessen

Közterületről érkezők esetében az iratpótlásokra, tüdőszűrő megszerzésére haladékot kapnak az ügyfelek, azok is, akik maguktól jönnek és az utcai szolgálatok által beszállított hajléktalan emberek is. Ők külön, kisebb szobában kapnak elhelyezést az első néhány éjszakán (részben a fertőzésveszély elkerülése, részben amiatt, hogy a tartósan utcán élők intézményben való megmaradását segítjük).

Később állandó helyre jöhetnek vissza, ezt most leginkább a COVID miatti biztonsági intézkedések indokolják. Ez igaz, a nem közterületről érkezőkre is.

Az alapszolgáltatások biztosítása a következőképpen alakultak a 2020-os évben:

Krízis élelmet a téli időszakban **14.975 alkalommal** biztosítottunk, **1.224** főnek. Ennek nagyobb részét a krízis időszakban nyújtottuk, januártól - március végéig saját intézményi forrásunkból, majd márciustól a Fővárosi Önkormányzat biztosított étkeztetést a járványügyi korlátozások befejezéséig. Novembertől ismét a BMSZKI biztosított étkezést az ügyfeleinknek.

Az ételmelegítés lehetőségét a betérők **16.427** alkalommal kérték az évben, összesen **1.021 különböző** ügyfél vette igénybe a teljes év folyamán. Ami a tavalyihoz képest magasabb, ami annak köszönhető, hogy a járvány időszakban, kizárólag melegétkeztetés folyt.

A krízis időszakban elmondható, hogy több alkalommal veszi igénybe ugyanaz az ügyfél a férőhelyeinket és szolgáltatásainkat, mivel a várólisták miatt a más típusú elhelyezésbe nehezebb ilyenkor bekerülni.

A mosási kapacitásunk éjszaka elég kicsi, ennek ellenére a mosógépeinkben **897** alkalommal tudtunk mosást biztosítani. Ebben a számban a keverőtárcsás és kézi mosás számai nincsenek benne, amelyhez szintén biztosítunk mosóport, és ha az intézményi kapacitásunk elbírta a szárítást is megoldottuk. A fürdési lehetőséget szinte teljes létszámban kihasználták az igénybevevők, borotvát **440** darabot osztottunk ki az éjjeli menedékhelyen.

A *KAB-ME-19-0032* számú pályázati programból, az éjjeli menedékhelyen is 2020 januárjában elérhető volt a *HIV, Hepatitisz C és Szifilisz szűrés* és addiktológiai tanácsadás külső

szervezetek bevonásával 100 fő részére. Ez a harmadik év volt, amikor ez zajlott. Sajnos le kellett állítani a járvány miatt, de október, november hónapban folytatásra került.

Az eredmény sajnos ismét azt mutatta, hogy a tesztek 10%-a érintett, HCV vagy HIV fertőzőséggel. A pozitív ügyfelek, a megfelelő ellátásba irányító információkat megkapták a külső szervezet munkatársaitól. Ez a program sajnos nem fog tudni folytatódni pályázati forrás hiánya miatt, pedig minden szempontból fontos lenne az egész BMSZKI-t érintve is.

2.2. Esetkezelői beszámoló 2020.

A tavaszi első hullám idejére a távolsági szabályok miatt, ez esetkezelést le kellett állítani, mert ügyeleti rendszer volt. Közel három hónapig nem volt megfelelő esetkezelés, ezt a szolgáltatást tudtuk a legkésőbb újra indítani.

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

Az esetkezelő heti négy napot dolgozik negyven órában, ami azt jelenti, hogy van két olyan nap, amikor este 21 illetve 22 óráig van jelen az intézményben. Ez azért lett így megszervezve, hogy ne csak a nappali melegedőben, hanem az éjjeli menedékhelyen is tudja végezni a munkáját. Erre azért van szükség, mert valós ügyintézés, nem lehet éjjel elindítani. Intézményi szinten heti egy csoportos team van, ahol megbeszéljük a nehézséget okozó eseteket és megoldást keresünk az adott problémákra. A járvány helyzet miatt, ezek vagy online, vagy havonta kétszer, személyes formában történtek. Ez nem jelenti azt, hogy esetekkel kapcsolatos egyeztetésekre csak ezen alkalmakkor van lehetőség, a kolléga napi szinten konzultál a különböző helyzetekkel kapcsolatban az intézményvezetővel és a kollégákkal. Az esetkezelés folyamán felmerülő napi dilemmákat, problémákat, így helyben, az intézményvezetővel és a kollégákkal meg tudja beszélni, illetve megoldási lehetőséget találni.

A nehéz év ellenére, az eredményeket leginkább a számok tükrözik. Az esetkezelő kolléga **2020-ban 358 klienssel dolgozott együtt**, ez a szám magába foglalja az esetkezelt és az ügynevezett „ügyintézős” ügyfeleinket is. Ügyintézős ügyfelek alatt azokat a klienseinket értjük, akinél nem kellett egy folyamatot hosszasan végig vinni rövid- és hosszútávú célokkal,

hanem a találkozások egy vagy két alkalomra korlátozódtak és általában tanácsadásként, információnyújtásként funkcionált. Az **esetkezelt** kliensek száma **100 fő** volt, ők azok az egyének, akiket végigkísért az ittlétüktől az intézményi kiléptetésükig, vagy az adott problémájuk rendezéséig. Több alkalommal ültek le együtt, hogy megfogalmazzák az esetkezelés irányát, az adott problémát, az elérendő és megvalósítandó célokat. A **100** esetkezelt kliensből *86 lakhatási problémával* fordult hozzá, vagy irányították a kollégák, ezen felül az esetkezelő is kereste a segítségre szorulókat. Az esetkezelések sikerességéből fakadóan *30 kliensünk átmeneti szállón, 24 ügyfelünk „24 órás fapadon”, 3 fő munkásszállón, 1 fő albérletben, 7 fő rehabilitációs intézményben, 1 fő kórházban, 1 fő lábadozón, 6 fő szívességi lakhatás keretén belül rokonoknál talált számára jobban megfelelő lakhatási lehetőséget, 23 főnek van tavalyról még folyamatban az esetkezelése, 17 fő el(tűnt a lezárás előtt. (A számok nem összeadhatók, mert van olyan ügyfél, akinek az esetkezelése során a lakhatási problémájára, szükségleteinek megfelelően többféle megoldás is született.)*

Az esetkezelő munkája során nagyon fontosnak tartjuk, a klienseink nyílt munkaerő-piacon történő elhelyezését, ahol kiemelkedő szerepet kapott az esetkezelésen belüli mentorálás, álláskeresés, munkahelymegtartás és nyomon követés. Ennek érdekében gyakran együttműködünk a nappali melegedőnkben található Álláskereső Irodával, és az eredmények ebben az esetben sem maradtak el. Esetkezelték közül 6 ügyfél dolgozik a nyílt munkaerő-piacon, erősítve ezzel társadalmi elfogadottságukat és integrációjukat.

A 100 esetkezelt ügyfélből **32 ügyfélnek** társult vagy alapproblémája volt a **rossz egészségügyi állapot**. Az ügyfeleink között gyakran fordul meg megváltozott munkaképességű személy, és voltak olyanok is, akiknél a találkozások folyamán sikerült kideríteni, hogy egészségkárosodással élnek együtt. Ilyen esetben a szakszerű orvosi ellátást intézményünk biztosította, komolyabb esetben pedig kórházi ellátásban részesültek.

Véleményünk szerint a hajléktalanellátás jövője és motorja az esetkezelésben, mentorálásban, illetve a "képesse tévésben" keresendő. Akkor is, ha ennek a hagyományos terepe, nem az éjjeli menedékhelyeknek kellene lenniük. Fontos, hogy utca, fapad, átmeneti szálló viszonylatában ne a körforgás és a bent tartás legyen az útmutató és az „eredmény”, hanem meg kell találni azokat a kiléptetési pontokat, amelynek következtében a kliens megszűnik része lenni a rendszernek. Ezek a pontok leginkább az átmeneti szállók intézményeiben keresendők, ugyanis

klienseink ott állandó lakhatási lehetőséggel bírnak, így a segítő szakember kapcsolatban állhat velük a nap 24 órájában. Sajnos a dolgozói létszámokból nehéz kivonni még esetkezelés felé a kollégákat, mert az alpműködést veszélyezteti, mivel a dolgozói létszámok az alpműködésre vannak kiszámolva.

3. BMSZKI Könyves COVID-19 beszámoló

Első hullám

A vírus megjelenése az első pillanatról okot adott arra, hogy fokozott figyelmet fordítsunk az intézmény működési protokolljára a járvány idején. 2020. 03. 11-én az iskolák bezárása és a szociális otthonok látogatási tilalma, majd kijárási korlátozás után, várható volt, hogy az intézményben is működési változásokat kell eszközölni.

2020. március 18-ra már látszódott, hogy az ellátó rendszer Budapesten elkezd reagálni az eseményekre. Sajnos nem kaptunk időben megfelelő tájékoztatást, sem a társintézményektől, sem fenntartótól, csak azzal szembesültünk, hogy mind az éjjeli menedékhelyen, mind a nappali melegedőben a létszámok elkezdtek erősen emelkedni. A szervezetek, de még a saját intézményeink között is egyfajta információs deficit jelentkezett. A társintézmények, a kisebb szervezetek saját létszámaik csökkentése érdekében ügyfeleiket a BMSZKI felé irányították, ami nagyon hamar zsúfoltságához vezetett. Leginkább március 23-i héten nőttek a létszámok drasztikusan.

Ahhoz, hogy ez az állapot bármilyen szinten is tartható legyen, gyors reagálásra és öntevékeny hozzáállása volt szükség, így több kollégával közösen kidolgoztuk a COVID protokollt, ami a napi megszokott rutin működésünk legfontosabb elemeit, annak szükséges a helyzethez igazított megváltoztatását tartalmazta, kiegészítve a járványügyi védekezés ajánlásaival.

Eszközként szükségünk volt:

- hőmérőre
- maszkokra
- fertőtlenítőre.

Infrahőmérőt biztosított a BMSZKI, ez abban segített, hogy az ajánlott távolságot tartani tudjuk. Emellett a korábbi egészségügyi csomagokban használt, digitális hőmérőket is alkalmaztuk kontroll mérésre, megfelelő fertőtlenítés mellett.

Mivel maszk eleinte minimális mennyiségben érkezett, önkéntesek felajánlásával olyan mennyiségű varrott maszkokhoz jutottunk hozzá, amit a kollégák mellett az ügyfeleknek is ki tudtunk osztani, probléma esetén pótolni. Az önkéntes felajánlók egyedi igényeket is teljesítettek, rövid időn belül kiderült, melyik az az anyagfajta és fazon, ami viszonylag kényelmesen viselhető.

A fertőtlenítés utcán élő és nappali szolgáltatásokat igénybe vevők számára elengedhetetlen. Sajnos a felajánlott szappan és kézmosási lehetőséget a mobil kézmosó sem oldotta meg, az ügyfelek nem hittek abban, hogy ez számukra védelem. A BMSZKI által biztosított karos fertőtlenítőállvány használatát viszont elfogadták, ám a bele való fertőtlenítő anyagból nagyon hamar kifogytunk. Az első időszakban, kapcsolataink révén jutottunk hozzá adományként a fertőtlenítő folyadékhoz, így tudtuk azt folyamatosan pótolni.

A védekezés egyik legfontosabb momentuma a folyamatos tájékoztatás volt. Nem csak az ügyfeleknek, hanem a kollégáknak is szüksége volt a biztonságérzetük megtartásához. Így reggel az éjjeli menedékhely zárása és a melegedő nyitása közti időben, illetve a melegedő zárása és az éjjeli menedékhely nyitása közt, napi rendszerességgel beszéltük át a kollégákkal a változásokat, mire kell figyelni, milyen teendők vannak a kockázatszűrés, elkülönítés során. Mivel az ügyfelek korlátozottan jutnak hozzá a média híreihez, így minden beengedéskor a várakozóknak elmondtuk a változásokat, a vírus terjedésének történéseit, a kéréseinket és próbáltuk meggyőzni azokat, akik a témában nem voltak együttműködőek, hogy legalább tartsák be a védelmi lépéseket.

Kidolgoztunk a kollégák számára egy kockázat mérő, hőmérős lapot, amit mindenki saját magának vezetett, az érkezési és a távozási hőmérsékletet rögzítve. A hőmérős lap tartalmaz egy nyilatkozatot, ami a járványügyi ajánlás rizikószűrés protokolljának elemei. Ezt vette át később a BMSZKI intézmény rendszere.

Ezzel a folyamattal párhuzamosan, a BMSZKI Könyves Nappali Melegedőben elkezdődött a kockázat szűrés (test hőmérsékletmérés) és az ügyfelek kikérdezése a kontaktaikról, helyszínekről, ahol a napokban jártak.

Nappali Melegedő

Az első változások a Nappali Melegedőben voltak. A plusz szolgáltatásokat (álláskeresés, esetkezelés, kapcsolattartás, könyvtár stb.) leállítottuk, a dolgozói létszámokat az alaplátásra állítottuk át. Ez azt jelentette, hogy az első időszakban napi váltásokban dolgoztak a kollégák nappal, mert a nyitott szolgáltatás részt próbáltuk működtetni. Néhány nap után átálltunk a kapuban való kikérdezésre.

Meghozott intézkedések: Honnan jött az ügyfél? Amennyiben átmeneti szálláshelyről, vissza irányítottuk oda, ahol aludt. Az utcás ügyfeleknél próbáltuk kommunikálni, hogy minél kevesebb időt töltsenek az intézményben. A beengedés során a kézfertőtlenítést kötelezővé tettük, ötos csoportokban lehetett a melegedőtérbe bejutni, lázmérés után. Utóbbival voltak technikai gondok, mivel a hőmérő instabilan működött, mert nem erre a célra van kitalálva. Volt, akinél magasabb volt a mért érték vagy nem mért semmit. A bejárat melletti padon leültették a kollégák és újra mérték, vagy hónalj hőmérőt alkalmaztunk. Közben a vírussal kapcsolatos addigi információkat próbáltuk megértetni velük.

A melegedő nyitvatartási idejében, kétóránként fertőtlenítő takarítást, szellőztetést tartottunk, ami alatt az ügyfelek az udvaron várakoztak.

Az utcás ügyfeleket próbáltuk rávenni, hogy a kockázat szűrés miatt jöjjenek mindennap, ha baj van, tudjuk segíteni, irányítani. Próbáltuk az éjjeli menedékhelyen éjszakázókat arra ösztönözni, hogy nappal is járjanak be. Kevés sikerrel! A hidegebb napokon a melegedőben 50 - 70 főt volt bent. Nem csak az időjárás miatt, hanem mert máshová napközben nem tudtak bejutni vagy csak rövid időre.

A túlszűfoltsgot azzal próbáltuk eleinte csökkenteni, hogy aki kiment az udvarról, azt már nem engedték vissza, mert eleinte nagyon nagy mozgás volt más szervezetek felől is érkeztek ügyfelek, de a fővárosi javaslatok is erősítették, hogy ezt próbáljuk csökkenteni.

Éjjeli Menedékhely

Március végére kritikus lett a létszámhelyzet, mivel elkülönítőt is kellett működtetnünk, ezért a férőhelyeink csökkentek. Sok ügyfél távozott a zártabban működő intézményekből. Akit tudtunk visszairányítottunk, de sokakat a megoldásig külön szobában vagy az elkülönítő részben helyeztünk el. A beengedési protokoll a nappali melegedőhöz hasonló volt. A túlszűfoltsgot a felső vezetéssel egyeztetve, megpróbáltuk lépcsőzetesen csökkenteni. Két hét

alatt sikerült a létszámokat az emeletes ágyak, felső ágyainak megszüntetésével és a nagy létszámú szobák létszámainak ritkításával 87 főre ledolgozni. Sok ügyfél a folyamatos kontroll és zárás miatt eltűnt tőlünk. Leginkább hazautaztak vagy ismerősnél húzták meg magukat.

A következő lépésben tájékoztattuk az ügyfeleket, hogy mindennap itt kell aludni, ha napközben nem is tartózkodik bent, mert csak így tudjuk biztosítani többi ügyfél biztonságát. A BMSZKI Házi Orvosi Szolgálat vezetőjével, Dr. Papp Magorral folyamatosan egyeztettünk a helyzetről és ügyfelekről. Az első nagyobb tesztelésen egy ügyfélnél mutatták ki azt, hogy valamikor koronavírus fertőzött volt, őt újabb teszttel az elkülönítőbe helyeztük el. Április közepétől a szobákat „fixágyasítottok”, ami azt jelentette, hogy korábban az éjjeli menedékhelyeken szokásos érkezési sorrend helyett, az ügyfelek ugyanabba a szobába és ágyra kerültek. Ennek az oka azt volt, hogyha a betegség megjelenne az intézményben, akkor a pozitív ügyfél szorosabb kontakjait (szobatársak) egyből el tudjuk különíteni.

Április elejétől, június végéig a melegedő és az éjjeli menedékhely stábjaikat összevontuk, a munkarendet 24 órás ügyeletire állítottuk át, amiatt, hogy kevesebb kontaktjuk legyen a kollégáknak egymással és az ügyfelekkel, és amennyiben valaki megbetegszik, attól a működés stabilitása ne sérüljön. Ehhez a BMSZKI volt Stratégiai Csoportjának három dolgozója is segítségünkre volt. Az első hullám alatt dolgozói megbetegedés nem volt.

Második hullám

A nyári időszakban visszaálltunk szeptember közepéig a normális működésre, a melegedőben és az éjjeli menedékhelyen is. A fertőzések felfutása után, nem történt team összevonás, minden szolgáltatást ugyan úgy üzemeltettünk, és üzemeltetünk a mai napig.

Amit megtartottunk:

- lázmérés, rizikó szűrés, kézfertőtlenítés
- maszk biztosítása
- napközbeni fertőtlenítés, szellőztetés
- éjszakai állandó férőhelyek, ugyan abban a szobában alszik, aki rendszeresen jön
- elkülönítő, de ez csak október 1-ig működött, mert a megnövekedett igények miatt, ki kellett nyissuk az ügyfelek számára.

Problémák

A második hullám során, se a melegedőben, sem az éjjeli menedékhelyen nem tudtuk tartani a távolsági szabályokat. A melegedőben azért, mert a hideg ellenére a társszervezetek nem teljes kapacitásokkal működtették a melegedőket. A nálunk éjszakázó ügyfelek egy része eleve napközben visszatért a melegedőbe. Nem volt hová irányítani őket, ezért megpróbáltuk elérni, hogy aki bejön, az ne menjen ki, vagy aki kimegy, annak a helyére értsék meg, hogy új ügyfelet fogunk beengedni.

Az éjjeli menedékhelyen decemberre tarthatatlan volt a légköbméteri előírások betartása, mert folyamatosan érkeztek az új ügyfelek. Nem tudtuk szellősen hagyni a szobákat. Jelen pillanatig tartjuk a fix ágyakat, de az újonnan érkezőket, vagy azokat, akik visszatérnek napok, hetek múlva, az állandó férőhelyük közzé kell felírják a kollégáknak. Ez járványügyi helyzet lévén, elég aggályos, de nincs más választásunk. Sajnos nem tudunk és nem tudunk olyan ütemben elhelyezni ügyfeleket, hogy kevesebben legyenek, azért, mert hetente nagyjából 5-10 új felvételes ügyfél érkezik az intézménybe. Ráadásul az intézmény minősége, minden ellenére az egyik legjobb Budapesten. Nem szívesen mennek más, rosszabb állapotú helyre át. Ennek ellenére, jelenleg is a feljebb vázolt protokollt próbáljuk betartani.

A második hullámban, november – december hónapokban problémát okozott, hogy a kollégák közül 5 fő fertőződött meg COVID-19 vírussal, akik a munkából is kiestek. Ráadásul az ügyfelek elég nehezen tartják be a szabályokat, és bizonyos helyzetekben ezek erős konfliktus források és helyzeteket okoztak, okoznak. Az intézményünk biztonságát segítő, eseménykor kiszálló és a covid miatt távolmaradó Multi Alarm Zrt. feladatai a kollégákra hárultak, ami meglehetősen nagy terhet rótt a kollégákra, így nem csak a megfertőzés lehetősége okozott szorongást. Az ügyfélkörből 10 fő volt, akit az Országos Mentő Szolgálat tőlünk szállított kórházba pozitív PCR teszt után.

A nehéz időszak jelenleg is tart, de végig megpróbált a team az ajánlások alapján a védekezési szabályoknak megfelelően működni. Egyébként az egész járvány időszak alatt, mind két intézménytípusunk Budapesten a legnagyobb számban fogadott tartósan, nem csak bizonyos idő sávra ügyfeleket a vészhelyzet ellenére.

Összefoglalás:

Ahogy a korábbi években, 2020-ban is próbáltunk arra törekedni, hogy az ügyfelek minél hamarabb stabilabb szállás lehetőséghez jussanak és minél kevesebb időt töltsenek az ingyenes férőhelyeinken. Ugyanakkor e COVID-19 miatt, számos helyen bele kellett nyúlni a működésbe és alkalmazkodni az új helyzethez. Emiatt ez az év, az ügyfelek és a dolgozók számára is nehéz kihívásokkal tüzdelt volt. Ennek ellenére, végig fontos volt számunkra, hogy az újonnan az intézménybe érkezőket minél gyorsabban információval lássuk el a továbblépési lehetőségekről, a stabilabb lakhatás és rendszerből való kikerülés felé motiváljuk. Még akkor is, ha bizonyos lehetőségek igencsak szűkösek voltak, ebben az évben.

Az egyéni esetkezelés erősítése nem járt sikerrel, pedig a hatékonyság kulcsa ebben rejlene. Egy ilyen nagy létszámú, nagy területű intézményben kevés lehetőség van az ügyeletek átszervezésére úgy, hogy a működés stabil és biztonságos legyen, az ügyfeleknek és az ügyeletet ellátóknak is. Sajnos nagyon nehéz megfelelő munkaerőt találni, aki a napi rutin működésen felül is feladatokat tudna vállalni. Ennek oka, a folyamatos konfrontáció, a stressz és a csak éjszaka történő munkavégzésben keresendő.

A "hátsó éjjeli menedékhely" részt megfelelő munkaerő hiányában nem sikerült 2019-2020-ban sem kinyitni. Ugyan helyeztünk el utcáról ügyfeleket, de az elhelyezésen kívül, más szolgáltatást nem tudnánk biztosítani, ami egyáltalán nem elégséges. Főleg, hogy ez a speciális célcsoport nem együtt működő, extra figyelmet, tapasztalatot igényelne. Ráadásul az "intézmény az intézményben" működés feszültséget okoz, mind a team tagjai, mind az ügyfelek között.

A jövőre nézve továbbra is, ahogy az elmúlt években, a legfontosabb egy jól működő szakmai team összeállításra kell törekedni, ami folyamatban van. Az éjjeli menedékhelyen, a szakmai stáb kicserélődött. Hárman áthelyezéssel más telephelyre mentek át, egy felmondott, míg hat fő érkezett. A meglévő működést, esetkezelést legalább ezen a szinten szeretnénk fenntartani az ügyfelek biztonsága, megfelelő szolgáltatások megismerése, elérése miatt.

Amennyiben új típusú ellátás bevezetése lenne a cél, ahhoz a humán erőforrás létszámának az emelése külső forrás bevonása nélkül szinte lehetetlen. Lehetséges valami hasonlót felépíteni, de a működés csak papíron lenne megfelelő. Leginkább elméleti elképzelések szintjén lehet működőképes, gyakorlatban csak akkor, ha az elmélet és az infrastruktúrába vetített víziók találkozónának a valós működtetési gyakorlati nehézségeinek megoldásával. Plusz csak az

elhelyezést lehetne megoldani jelen helyzetben, igazi szakmai tartalom nélkül, a nagy létszámú férőhelyekből lecsípve.

Szakmai tervek 2021:

- Teamépítés
- A kicserélődött team tagjait a következő, remélhetőleg normál működésre és a télen szokásos krízis időszakra felkészíteni minél több szakmai szempont figyelembevételével.
- Ennek kapcsán készítünk egy felmérést, tanulmányt az utcai szolgálatok által beszállított emberekkel kapcsolatosan, ami az elmúlt 3 év tapasztalataira irányul, kiemelve a krízisidőszakot.
- A nappali melegedő plusz szolgáltatásainak további működtetése hasonló színvonalon és hatékonysággal, ügyféligény szerinti feladatszervezés
- Addiktológiai problémákkal kapcsolatos segítségnyújtás, az ilyen profilú intézményekkel való kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás, szakemberek megkeresése együttműködés céljából.
- a szakirányú képzésen résztvevő kollégák támogatása
- ügyfélközpontú működés a szakma irányelvei alapján
- egyéni esetkezelés több kolléga működtetésével
- a mentorálás szakmai irányelveinek kidolgozása
- Az intézmény régi fapadrészének tervszerű és szakmai működtetéséhez, a szükséges külső és belső dolgozói stabilitás megteremtése. Esetlegesen:
 - befogadórész működtetése a korábbi évek tapasztalatai alapján, a BMSZKI utcai szolgálatának ügyfélkörével
 - addiktológiai problémákkal küzdő, de a felépülés útján elinduló ügyfelek szakmai segítése, lakhatás biztosítása a rehabilitációba kerülésig
 - adományraktár létrehozása és működtetése fejlesztőfoglalkoztatott ügyfelekkel

2021. márc. 12.

Szabó Károly, Kelemen Mónika, Nyerges Mária, Szűcs Sándor