



Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei

**Szociális Információs Központ munkatársainak és a**

**Felvételt Előkészítő Team munkacsoport**

**Szakmai beszámolója 2020-ról**

2020 a hirtelen helyzetek és váratlan változások éve volt szervezeti egységünkben is.

A világban, országunkban zajló események, hatással volt a felvételi csoport munkájára is, felfüggesztésre került a szolgáltatásunk, majd az újra nyitás sok változást okozott, melyekre egységünk hol felsőbb vezetői utasításra, hol csoportvezetői szintről irányítva azonnal reagált.

A Szociális Információs Központ (SZIK) működése leginkább egy egyedi, hajléktalanoknak szóló, főként elhelyezéssel, szálláskereséssel kapcsolatos ügyfélszolgálati irodához hasonlítható. A járványügyi hatóságok felvételi zárlatot rendeltek el, melynek következtében egyik napról a másikra március 17-től be lettünk zárva. Az újra nyitást közel két hetes előkészítő munka előzte meg és június 22-től fogadtuk újra ügyfeleinket immáron plexi fallal, szájmasczkban és olykor gumikesztyűben.

Az iroda munkatársai, a bezárás utáni időszakban az Origóc nappali melegedőben dolgoztak, tartalékos munkatársként látták el feladatukat. Az iroda bezárása után sem ültünk/dolgoztunk mindig otthon. Csoportvezetőnk a tartalékos munkatársakat koordinálta, az Origóc mellett Szaló Edit időnként az irodában intézte a krízis elhelyezéseket, Pataki Zoltán továbbra is adatelemzéseken dolgozott a szakmai vezetőnek, Kövi Richárd és Kanalic Péter az adományok szállításában segédkezett. Titi Noémi otthon működtette telefonon az ügyfélszolgálatot. A home-office során véleményeztük az új eljárásrendet, javaslatokat gyűjtöttünk a felvételi kérelem módosítására stb.

Az újra nyitáskor igazodnunk kellett a vírushelyzet adta előírásokhoz, belső BMSZKI-s beengedési protokollhoz. Az iroda légtérében egyszerre tartózkodó ügyfelek létszámát maximalizáltuk, és „zsilip” rendszert vezettünk be. Átszerveztük a SZIK pult működését: az adminisztrációt, a beengedést, és a felvételi eljárást.

Úgynevezett intézményi felvételt vezettünk be, amire azért volt szükség, mert a népegészségügyi-járványügyi előírások kettő darab, 5 napon belül készült negatív PCR teszt meglétéhez kötötték az átmeneti szállásokra történő felvételt/beköltözést. Intézményi felvétel esetén az ügyfél a második negatív teszt után azonnal beköltözhet a számára kijelölt átmeneti szállásra, nem szükséges a korábbi eljárás szerint újra személyesen megjelennie a felvételi irodában. A szállásnyújtó intézménybe a beköltözéshez szükséges felvételi adatlapot elküldjük, ezzel is csökkentjük a kontaktusok számát.

Szintén a restart eredménye a tartozások elektronikus levél formában történő egyeztetése a pénztárral, illetve a gazdasági részen dolgozó kollégákkal. Ami igen hatékonynak bizonyul azóta is.

Pszichiáter főorvosunk július 9-től újra kezdte heti egyszeri rendelését, egy teljesen új nyilvántartási rendszerrel, aminek köszönhetően mindenki alaposabban informálható az adott esetekről, helyzetekről.

Dr Harangozó Judit a vírus második hullámának megjelenése 2020.11.11. óta online tanácsadást, rendelést tart. Az ügyfelek, páciensek gyorsan alkalmazkodtak a helyzethez, nem okozott gondot számukra, hogy a doktornőt képernyőn keresztül tartja rendelést. A technikai feltételeket az IT-s kollégáknak köszönhetően nagyon ötletesen tudtuk megoldani.

A második hullámhoz kapcsolódóan ketten igen komoly és nagy feladatot kaptunk: több körös egyeztetés után 2020.10.14-én megtörtént az átmeneti szállókon a rizikó csoportban tartozó ügyfelek átköltöztetése, messzebb költöztetése a többi lakótól. Az átszervezések után a férőhelyek pontos megnevezéssel kerültek leadásra (védett, aktív/dolgozó, egészségügyi intézményben dolgozó stb.) és a szállásokra való felvételkor ezeket is figyelembe kellett vennünk.

A továbbiakban bemutatjuk, hogy miként befolyásolta munkánkat, ügyfélkörünket a „Covid helyzet” és milyen volt az évünk számokban, valamint röviden kielemezzük azokat.

## **SZOCIÁLIS INFORMÁCIÓS KÖZPONT**

2020-ban is leginkább a FET (Felvételt Előkészítő Team) „előszobájaként” dolgoztunk. Forgalmi adataink is alátámasztják ezt, hiszen a legtöbb szolgáltatás, ügyintézés, amit nyújtottunk azt a célt szolgálják, hogy a jelentkező átmeneti szállásra kerüljön.

A SZIK irodában dolgozó munkatársak feladata, hogy az információt kérő ügyfeleknek személyre szabott segítségnyújtást adjon. Fogadja a felvételi beszélgetésre érkező ügyfeleket, átnézi a szükséges dokumentumokat, valamin kitölteti a pszichiátriai szűrő kérdőívet. Figyel arra, hogy ha valaki nem jelenik meg a megadott időpontra, akkor helyette más ügyfelet irányít a FET-re. Közben fogadják a beérkező telefonhívásokat, ez nem mindig zökkenőmentes, mivel egy beszélgetést kell abbahagyni és ezt nem minden ügyfél kezeli elfogadóan. Kéthetente irányítják, adminisztrálják a Jogsegély szolgálatot, minden csütörtökön a pszichiáter rendelést, s közben igyekeznek az adminisztrációt napra készen tartani, hogy a vezetőségnek bármikor pontos információkat tudjanak adni. Minden munkatársnak van többlet feladata is: távozottak listájának kezelése, befogadó nyilatkozatok adminisztrálása és kiállítása, BMSZKI és Február 3 szociológiai kutatások feldolgozása, mobil FET szervezése és elvégzése, eljárási rend megírásában aktív részvétel stb.

2020-ban (3 hónap zárva lét után) 9474 témában nyújtottunk szolgáltatást 3579 esetben, 1943 fő ügyfélnek. (2019-ben összesen 10454 szolgáltatást nyújtottunk, 3304 esetben.)

<b>2020-ban a BMSZKI SZIK irodát igénybe vevők</b> (forrás: Menedék program)				
<b>SZIK Pult Szolgáltatások 2020.</b>	Férfiak	Nők	Forgalom (megjelenések száma)	Új ügyfelek (fő)
Január	305	172	477	25
Február	242	151	393	26
Március 1-16.	144	78	222	12
Április	0	0	0	0
Május	0	0	0	0
Június 22-től	106	58	164	11
Július	293	153	446	28
Augusztus	256	130	385	25
Szeptember	342	152	494	36
Október	264	119	383	24
November	235	125	360	29
December	186	69	255	17
<b>Összesen</b>	<b>2373</b>	<b>1207</b>	<b>3579</b>	<b>233</b>

Több éves tapasztalat, de 2020-ra még hangsúlyosabbá vált, hogy a női ügyfelek egyre kevesebben vannak (egyébként egyre idősebbek és egyre rosszabb egészségügyi és pszichés állapotúak), ügyfeleink közel kétharmada férfi.

Az Iroda által nyújtott és regisztrált szolgáltatásaink alakulása havi bontásban, szolgáltatásonként az alábbi táblázatokban látható:

<b>2020-ban a BMSZKI SZIK irodában "nyújtott" szolgáltatások témánként (forrás: Menedék program) (alkalom)</b>										
Hónapok	Tájékoztatás átmeneti szállóval/éjjeleli menedékhellyel kapcsolatban	Tájékoztatás szolgáltatásokkal kapcsolatban	Igazolás	Előjegyzés FET-re	Igazgatói kérelemmel kapcsolatos ügyintézés	Irányítás pszichiátrához	Iratpótlás	HIG (hajléktalan igazolvány)	Telefon	Egyéb ügyintézés <sup>1</sup>
Január	317	337	13	143	2	7	14	10	44	311
Február	241	293	10	106	1	16	14	7	36	260
Március 1-16.	157	171	6	77	3	4	9	1	16	142
Április	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Május	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Június 22-től	121	141	0	48	1	1	4	4	0	136
Július	331	345	43	131	5	3	9	1	0	317
Augusztus	297	329	38	66	6	0	14	7	0	302
Szeptember	335	393	37	126	9	1	16	6	0	384
Október	268	305	31	121	9	0	11	8	0	300
November	272	311	7	85	8	5	6	7	0	273
December	180	196	20	79	1	1	4	4	1	186
<b>Összesen</b>	<b>2519</b>	<b>2821</b>	<b>205</b>	<b>982</b>	<b>45</b>	<b>38</b>	<b>101</b>	<b>55</b>	<b>97</b>	<b>2611</b>

<sup>1</sup> Egyéb ügyintéзések: egészségügyi nyomtatvány kiadása, tartozás egyeztetés, időpontfoglalás kormányablakba, más intézményekbe való irányítás

A SZIK irodában megfordult legidősebb ügyfél 86 éves volt, a legfiatalabb ügyfél 18 éves.

<b>SZIK ügyfél forgalmának korcsoportos megoszlása 2020-ban</b> (megjelenések száma alapján)	
25 éves és fiatalabb	139
26 - 35 éves	395
36 - 45 éves	634
46 - 55 éves	1004
56 - 65 éves	952
65 évesnél idősebb	455
<b>összes</b>	<b>3579</b>

A SZIK pultnál történik a várólisták megerősítése is:

<b>Várólista megerősítések 2020-ban</b>	
személyesen	237
telefonon	1189
összesen	1426

### **A Felvételt Előkészítő Team 2020. évi munkájának beszámolója**

A FET a BMSZKI önálló szervezeti egységének, a Szociális Információs Központ (SZIK) keretein belül működik. Igazgatói döntést előkészítő munkacsoport, a BMSZKI átmeneti szállásaira való bekerülés céljából. A Vaspálya utcai Hajléktalan Átmeneti Szállás önálló Felvételi Teammel, döntési joggal rendelkezik (a FET a Vaspálya átmeneti szállásra irányíthat ügyfelet).

2020-ban 2552 esetben nyújtottunk felvétellel kapcsolatos szolgáltatást: 237 esetben személyes megerősítést, 897 esetben felvételt intéztünk, 1010 ügyfelet vettünk várólistára, 29 esetben 25 év alatti ügyfélről írtunk rövid összefoglalót<sup>2</sup>, 205 főt regisztráltunk a felvételi beszélgetésen új ügyfélként.

#### **A Felvételt Előkészítő Team:**

- regisztrálja és meghallgatja az átmeneti elhelyezést kérő ügyfeleket, felméri az állapotukat, szükségleteiket, és lehetőségeik figyelembe vételével gondoskodik megfelelő elhelyezésükről;

---

<sup>2</sup> Minden 25 év alatti ügyfél esetében FET team döntés szükséges. A felvételi beszélgetés után a kollégák egy rövid eseteleírást, összefoglalót készítenek, és annak átbeszélése után születik döntés, abban a tekintetben, hogy melyik átmeneti szálló javasolt az ügyfél részére.

- nyilvántartást vezet a felvételre várakozókról, melyet folyamatosan aktualizál;
- javaslatot készít az igazgató részére az intézményi jogviszony létesítésére, vagy a kérelem elutasítására vonatkozóan;
- javaslatot készít az igazgató részére az átmeneti szállásokon ellátást igénybe vevők áthelyezési kérelmeinek teljesítésére, vagy annak elutasítására vonatkozóan;
- a szakmai igazgatóhelyettes tájékoztatása érdekében folyamatosan figyeli az átmeneti szállásnyújtás iránti igények alakulását, az intézményhez elhelyezési kérelemmel fordulóknak szociológiai és demográfiai jellemzőiről évente kimutatást és elemzést készít;
- szükség esetén Mobil (Külső) FET-et működtet a BMSZKI telephelyein lakó, illetve Előgondozást végez a kórházi ellátásban részesülő hajléktalan ügyfelek részére.

2020 FET ügyintézők tevékenység									
Hónap	Felvétel	Várólistára vétel	Előgondozás <sup>3</sup>	Mobil FET <sup>4</sup>	BMSZKI átmeneti szállásoktól szakmai team döntés kéres	Elutasítás	Egyéb ügyintézés	25 év alatti speciális szakmai team döntés	Leiratkozott a várólistáról
Január	98	77	0	3	21	0	41	7	1
Február	75	71	3	7	9	2	44	3	0
Március	71	56	4	0	4	0	21	3	1
Április	41	0	0	0	0	0	0	0	0
Május	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Június	29	56	0	0	5	0	8	1	0
Július	141	140	0	2	7	0	22	1	1
Augusztus	110	122	0	0	7	0	25	2	0
Szeptember	97	129	0	0	12	0	32	3	0
Október	95	140	0	2	9	1	25	3	0
November	85	128	0	2	7	1	30	3	2
December	55	91	0	0	0	0	16	3	0
<b>Összesen</b>	<b>897</b>	<b>1010</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>81</b>	<b>4</b>	<b>264</b>	<b>29</b>	<b>5</b>

<sup>3</sup> Az Előgondozás a kórházi ellátásban részesülő azon hajléktalan ügyfél számára biztosított szolgáltatást, aki: jelenlegi egészségi állapota, mozgáskorlátozottsága okán nem tud személyesen megjelenni felvételi beszélgetésen (pl.: kerekesszék használata, friss amputációja következtében).

<sup>4</sup> A MOBIL (külső) FET célja az, hogy azokat a személyeket a lakóhelyükön – mely lehet speciális éjjeli menedékhely, vagy eü. intézmény - lehessen felvételizetni, akik egészségügyi okokból nem tudnak, vagy mozgáskorlátozottságuk és koruk alapján nem elvárható tőlük, hogy be tudjanak jönni a FET irodába.

2020-ban 742 fő női ügyfél és 1810 fő férfi ügyfél elhelyezésével foglalkoztunk. Immáron sok éves tapasztalatunk, hogy több férfi férőhelyre lenne szükség, mint nőire. A problémát jeleztük az igazgatóság felé és az átmeneti szállók középvezetőivel közösen kezdtünk el gondolkodni a megoldáson. Kértük, hogy az átmeneti szállások vizsgálják felül férőhelyeik kihasználtságát, különös tekintettel a férfi női arányra. Amelyik szállásra lehetett ott a betöltetlen női helyekre férfiakat vettünk fel. Speciális eset volt a Dózsa szálló, ahol páros férőhelyek lettek megszüntetve és átalakítva férfi férőhelyekké. A Gyáli átmeneti szálláson pedig védett, idős női és férfi férőhelyek létrehozásában tudtunk megállapodni a vezetőkkel. A Kocsis átmeneti szállás ellátási egység vezetője rendszerint nyitottan és segítőkészen reagál a speciális helyzetek megoldására.

<b>2020-ban szolgáltatásban részesült ügyfelek nemi megosztása, és az új ügyfelek száma</b>				
<b>hónapok</b>	<b>Összes ügyfél (fő)</b>	<b>Új ügyfelek (fő)</b>	<b>férfiak (fő)</b>	<b>nők (fő)</b>
január	287	6	227	60
február	250	7	180	70
március	182	7	118	64
április	43	0	38	5
május	0	0	0	0
június	101	3	69	32
július	324	15	222	102
augusztus	291	28	206	85
szeptember	286	33	184	102
október	291	38	209	82
november	286	37	197	89
december	211	31	160	51
<b>összes</b>	<b>2552</b>	205	1810	742
<b>összes (%)</b>	<b>100%</b>		70,9%	29,1%

Az elhelyezést kérők, felvételi kérelmet benyújtók életkori jellemzői is azt támasztják alá, hogy idősödik az ügyfél kör, de egyben egyre jobban eloszlik a 40 és 65 évesnél idősebb kör. Az új<sup>5</sup> ügyfelek legfiatalabbja 19 éves, a legidősebbje 77 éves volt. Míg a régi felvételt kérők legfiatalabbja 18, legidősebbje 83 éves volt.

<sup>5</sup> Az új ügyfelek alatt értendők, akik újonnan kerültek regisztrálásra, újként kerültek be az ellátórendszerbe

<b>2020-ban felvételi beszélgetésen részt vett ügyfelek korcsoportos megoszlása (bontva nemek és új ügyfél jellemzők szerint)</b>				
korcsoportok	Férfi	Nő	összes	205 fő FET-en új ügyfél
25 éves és fiatalabb	3,70%	2,80%	3,40%	8,30%
26 - 35 éves	9,50%	8,30%	9,20%	11,70%
36 - 45 éves	15,70%	17,10%	16,10%	16,60%
46 - 55 éves	28,90%	27,60%	28,50%	24,40%
56 - 65 éves	27,60%	31,90%	28,80%	28,80%
65 évesnél idősebb	14,60%	12,30%	13,90%	10,20%
<b>összes</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

A felvételi beszélgetést követően a Felvételt Előkészítő Team munkatársa döntést hoz a felvételi kérelemmel kapcsolatban. A döntés lehet:

- Kérelem elfogadása.
- Kérelem elfogadása, várólistára vétel.
- Kérelem elutasítása.
- Más ellátási forma/ Intézmény értesítés nélkül.

A FET működésének és a felvételi beszélgetésnek a célja mindenekelőtt az, hogy az ügyfél szempontjából a legjobb átmeneti szállás kerüljön felajánlásra – az átmeneti szállások szakmai profiljának megtartásával. Ennek érdekében a beszélgetésen egy minden szempontot figyelembe vevő, **összetett szükségletfelmérésnek** kell történnie.

<b>2020-ban felvételi beszélgetés után várólistára került ügyfelek száma</b>	
Alföldi Átmeneti	126
Dózsa Átmeneti	191
Gyáli Átmeneti	155
Kálvária Átmeneti	41
Kocsis Átmeneti	180
Kőrakás park Átmeneti	88
Külső Mester Átmeneti	123
Szabolcs Átmeneti	37
Táblás Átmeneti	69
Vaspálya Átmeneti	1
<b>összesen</b>	<b>1011</b>



2020-ban 1011 ügyfél került várólistára, 898 ügyfél került felvételre, s a „távozottak” nyilvántartása alapján 933 ügyfél távozott átmeneti szállásainkról. Ez nem egy sikeresnek mondható arány, de 2020

<b>2020-ban BMSZKI átmeneti szállásra felvett ügyfelek</b>			
	felvétel <sup>6</sup>	"intézményi felvétel" <sup>7</sup>	
Alföldi Átmeneti	93	38	<b>131</b>
Dózsa Átmeneti	170	51	<b>221</b>
Gyáli Átmeneti	62	64	<b>126</b>
Kálvária Átmeneti	17	5	<b>22</b>
Kocsis Átmeneti	76	68	<b>144</b>
Kórákás park Átmeneti	33	29	<b>62</b>
Külső Mester Átmeneti	84	44	<b>128</b>
Szabolcs Átmeneti	6	12	<b>18</b>
Táblás Átmeneti	30	15	<b>45</b>
Vaspálya Átmeneti	1	0	<b>1</b>
<b>összesen</b>	<b>572</b>	<b>326</b>	<b>898</b>

júliusától figyelemmel kísérjük egy speciális nyilvántartással, hogy a BMSZKI átmeneti szállásainak férőhelyei hogyan mozognak. Hol „vesznek el”, mely helyzetekben nincs megfelelően kezelve, mely átmeneti szállásokon miért emelkedik a kiköltözés, a műszaki felújítások hol akadnak meg stb. Reméljük 2021-ben egy igazán hatékony profiltisztítás és az átmeneti szállások szakmai munkájának átvilágítása során erre magyarázatot és megoldást is kapunk. Mi is folyamatosan

monitorozzuk magunkat, hogy mit csinálhatnánk másképp, hogy működhetnénk hatékonyabban, hogyan támogathatnánk az ellátási egységek működését és szakmai munkáját.

<b>Páros felvétel / elhelyezés intézményenként 2020-ban (párok száma)</b>					
Hónap	Kórákás park	Gyáli	Kocsis	Dózsa	Táblás
Január	0	1	0	1	0
Február	6	0	1	4	0
Március	0	1	0	2	0
Április	1	0	2	0	0
Május	0	0	0	0	0
Június	4	4	2	0	0
Július	8	2	4	0	1
Augusztus	3	0	3	0	1
Szeptember	5	2	2	1	1
Október	3	4	0	0	0
November	4	2	2	0	0
December	0	0	1	0	1
<b>Összesen</b>	<b>34</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>4</b>

Páros elhelyezést nyújtó szállásainkra töretlen a felvételi szándék, a kiléptetésnél lenne szükség lehetőségekre, amit 2020-ban a Görögházba való kiköltözések lehetővé is tettek. Jó lenne, ha ez a lehetőség továbbra is megoldhatóvá válna. A pároknál az a tapasztalatunk, hogy az újonnan rendszerbe kerülők esetében szükség lenne

egyedi gyors és rövid távú megoldásra, annak érdekében, hogy a rendszerből való gyors kigondozás megtörténjen. Mivel a párok várakoznak a leghosszabb ideig így várólista erősítéskor sokuk jelezte,

<sup>6</sup> A felvételi adatlapot személyesen a SZIK pultban írja alá az ügyfél.

<sup>7</sup> A felvételi adatlapot beköltözés után, a szállón írja alá az ügyfél.

hogy nem tesz jót nekik, ha olyan dupla páros elhelyezést nyújtó éjjeli menedékhelyen várakoznak, ahol a lakóközösség többségének nehezebb a továbblépés.

A felvételi beszélgetés végeztével, a felvételt vezető munkatárs rögzíti a jelentkező legfőbb speciális jellemzőit, amit szeretnénk összegyűjtve látni ügyfeleinkről. Ilyenek az alábbi jellemzők a 2020-ban jelentkezettek körében:

<b>2020-ban a felvételi beszélgetésen részt vett ügyfelek egyéb specializációja, jellemzői (n= 2552 fő)</b>	
kilakoltatott (30 napon belüli vagy vár a végrehajtásra)	5
BV (8 napon belüli szabaduló levéllel érkezett)	10
drog okozta dependencia	38
alkohol okozta dependencia	150
vélhetően drog okozta dependencia	15
vélhetően alkohol okozta dependencia	75
25 év alatti	35
vélmezzhetően pszichiátriai beteg	83
diagnosztizált pszichiátriai beteg	163
diagnosztizált és kezelt pszichiátriai beteg	35
vélmezzhetően demens	8
diagnosztizált demens	4
vélmezzhetően fogyatékos	7
diagnosztizált fogyatékos	16
kerekesszékes/AMR	2
mozgáskorlátozott, bot vagy más segédeszköz	44
időskorú= 65 év és feletti	106
várandós	3
a felvételi interjú megszakadt	75

### **Mobil FET 2020-as beszámoló a tapasztalatokról**

2019. júliusában indult a mobil FET, 2020 lehetett volna az első teljes éve az új szolgáltatásnak.

A mobil FET feladatait Kanalic Péter látta el, alapvetően a BMSZKI éjjeli menedékhelyein, vagy lábadozóin dolgozó munkatársak megkeresései alapján.

A szolgáltatás célja az, hogy azokat a személyeket a lakóhelyükön lehessen felvételizetni, akik egészségügyi okokból nem tudnak, vagy mozgáskorlátozottságuk és koruk alapján nem elvárható tőlük, hogy be tudjanak jönni a Dózsa György út 152-be a FET irodába.

Ebben az évben 46 különböző ügyfél részesült a mobil FET szolgáltatásaiban, 14 megkeresés volt lábadozóinkról és 32 jelentkező éjjeli menedékhelyekről. Nemek szerinti megoszlásban 33 férfi és 13 női ügyfél volt.

A mobil felvételi eljárás eredményeképpen 33 személyt tudtunk az idei évben felvenni átmeneti szállóinkra, további 9-en várólistára kerültek, és 4 esetben egyéb ügyintézés történt. Egyéb ügyintézés keretében 2 Vaspályára irányítás, egy idősothoni elhelyezésre tett javaslat, valamint egy esetben pszichiátriai szakvéleményre lett volna szükség az elhelyezés biztosításához.

Az idei évben annak ellenére volt 46 megkeresés, hogy 2020.03-16 és 2020.06.22 között a FET járványügyi okokból zárva volt, ami egyértelműen a mobil FET-re való növekvő igényt jelzi, és azt, hogy a kollégák megismerték a működését, valamint azt is, hogy milyen formában tudják igénybe venni azt, lakóik tovább gondozása érdekében.

Összességében zökkenőmentes együttműködés volt tapasztalható a munkatársakkal, a felvételi eljáráshoz kapcsolódó ügyintéзések kapcsán, még a járvány okozta nehézségek idején is. Több esetben az elhelyezéshez az érintett átmeneti szállók vezetőivel is szükség volt egyeztetésre, és onnan is rugalmasság és segítő szándék gyorsította meg az ügyfelek bejutását

\*\*\*

A felvételi beszélgetéseken azt is figyelemmel kísérjük, hogy a felvételi beszélgetésre érkezők hol töltötték az előző éjszakájukat, figyelve ezzel, milyen helyzetben lévő emberek keresnek fel minket, s kérnek átmeneti szállón elhelyezést. A megszokott BMSZKI éjjeli menedékhelyek irányítása a covid rendszer és a felfüggesztett (rég) irányítási rend hatásai szerint alakult. A szakmai vezetés által újra nyitáskor kért irányítás, - miszerint az idősek, 25 év alattiak, újonnan a rendszerbe kerülők legyenek azonnal irányítva - hektikusan valósult meg, az éjjeli menedékhely vezetőnek és munkatársainak attitűdje alapján. Tapasztaltuk, hogy az az éjjeli menedékhely, ahol a szakmai előírás nélkül az irányítás átmeneti szállásra szigorúbb betartása kerül előtérbe, - néha indokolatlanul, valós tényeken alapuló meggyőződés nélkül – és a megjelenés nem történt meg retorziókat vezettek be. 2021-ben reméljük az új szakmai vezetés ezt is rendezni fogja!

## Honnan érkeztek az ügyfelek a felvételi beszélgetésekre 2020-ban

<b>Lakhatás/elhelyezés típusa a felvételi interjú időpontjában</b>	<b>fő</b>
Utca-közterületről	182
BMSZKI Fehér köz nappali melegedő (konténerszállás)	12
BMSZKI Könyves éjjeli menedékhely	240
BMSZKI Előd éjjeli menedékhely	39
BMSZKI Aszódi éjjeli menedékhely	93
K22 éjjeli menedékhely	46
BMSZKI Dózsa 24 órás éjjeli menedékhely (női)	23
BMSZKI Dózsa éjjeli menedékhely (női)	72
BMSZKI Bánya éjjeli menedékhely	17
BMSZKI Váci éjjeli menedékhely (női)	15
Ismerős / szívességi lakhatásból	101
Család	35
Kórház	11
BMSZKI Krónikus vagy Ápolási részleg	4
BMSZKI Lábadozó	7
Egyéb Éjjeli menedékhely	88
Egyéb Lábadozó	7
Egyéb Átmeneti	64
Hostel/Motel/Hotel	15
Munkásszálló	43
Albérlet	35
Munkahelyén töltötte az előző éjszakát	12
Önkormányzati lakás	4
Átmeneti Gondozóház	0
Időotthon	0
Saját ingatlan	3
Börtön	5
Anyaoththon	0
<b>Összes felvételi interjú részt vett ügyfél száma</b>	<b>1173</b>

<b>Felvételi beszélgetések száma a megjelenés tervezettsége szempontjából</b>	<b>Fő</b>
Előre megadott időpontra behívottak száma	1218
Azok száma, akik nem jöttek el az időpontra	247
A megüresedett időpontra „beugró” ügyfelek száma	202
<b>összes megvalósult felvételi interjún résztvevők száma</b>	<b>1173</b>

### **TÁVOZÁSOK az átmeneti szállásokról**

Az átmeneti szállások kibocsátása, sokféleképpen meghatározza a FET munkáját. Nem egyszerűen csak azt jelenti, hogy lesz újabb üres férőhely, amelyre beköltöztethetünk ügyfelet, de azt is jelenti, vajon a kibocsátási kapacitásukra a FET és a jelenlegi illetve 2020-as Covidal sújtott felvételi lehetőségek mit engednek meg. 2020-ban több szakmai igazgatói utasítás is igyekezett bent tartani az ügyfeleket az átmeneti szállásokon (pl. a térítési díj tartozások rendezésére kaptak megkönnyített lehetőséget az ügyfelek, vagy felülvizsgáltuk a szabálysértések miatti kitiltások rendszerét, illetve a lejárt jogviszonyok hosszabbításának lehetőségét stb.), ennek ellenére a szállókról a kiköltözések nem mérséklődtek.

Azt a mintegy 90 esetet nem tekintve, ahol a Görögházba költöztek ki karantén idején az ügyfelek a védelmük érdekében.

<b>Kiköltözők száma 2020-ban, havi bontásban</b>		
<b>hó</b>	<b>fő</b>	<b>%</b>
január	83	8,9
február	58	6,2
március	87	9,3
április	88	9,4
május	92	9,9
június	86	9,2
július	93	10
augusztus	103	11
szeptember	76	8,1
október	68	7,3
november	48	5,1
december	51	5,5
<b>összes</b>	<b>933</b>	<b>100</b>

<b>A kiköltözők száma 2020-ban szállásonkénti bontásban</b>	
<b>Szállás neve</b>	<b>fő</b>
Dózsa Átmeneti	154
Alföldi Átmeneti	140
Külső Mester Átmeneti	123
Vaspálya Átmeneti	83
Kocsis Átmeneti	118
Kálvária Átmeneti	22
Kőrakás park Átmeneti	62
Szabolcs Átmeneti	52
Táblás Átmeneti	55
Gyáli Átmeneti	124
<b>összes</b>	<b>933</b>

A kiköltözések okai a következők lehetnek:

### Jogviszony megszűnések okai összesítve 2020-ban

Megszűnés oka	fő	%
a házirend többszöri, illetve sorozatos megsértése	8	0,9
a kérelem és felvételi adatlap kitöltése során valótlanúságot állított	1	0,1
a szállás feladatainak ellátását súlyosan akadályozta/veszélyeztette	63	6,8
a szálló alkalmazottait bántalmazta, megfélemlítette	24	2,6
áthelyezés (másik BMSZKI átmeneti szállóra)	42	4,5
átmeneti elhelyezést nyújtó határozott idejű intézményi ellátás letelte miatt	56	6,0
az átmeneti szálláson alkoholt, vagy más tudatmódosító szert fogyasztott	17	1,8
az együttműködési megállapodásban foglaltak nem teljesítése	2	0,2
az ügyfél – élő jogviszony időtartama alatt - önként távozott	167	17,9
az ügyfél tartós bentlakásos intézménybe költözött - jogosultsága megszűnt	14	1,5
elhunyt	45	4,8
előzetes bejelentés nélkül 8 napnál hosszabb ideig férőhelyét nem veszi igénybe	102	10,9
jogviszony hosszabbítás elutasítása - önként távozott	1	0,1
lakótársait bántalmazta, megfélemlítette	56	6,0
lopás lakótársától/BMSZKI tulajdon/dolgozótól	7	0,8
más lakhatási megoldás miatt	4	0,4
másik intézményben történő elhelyezése indokolt	44	4,7
nem kéri a jogviszony hosszabbítását és a jogviszony végén önként kiköltözik	5	0,5
szándékos károkozás	1	0,1
szűrést/orvosi vizsgálatot/kezelést elutasította	18	1,9
térítési díj nem fizetése miatt	42	4,5
további intézményi elhelyezése nem indokolt - lakhatása megoldódott	214	22,9
<b>összes</b>	<b>933</b>	<b>100,0</b>

A kiköltözések között a leggyakoribb ok az önként távozás, vagy a nyolc napon túli intézményi távollét – ez utóbbi gyakorlatilag azt jelenti, hogy az ügyfél bejelentés nélkül, hosszabb időre távozik a szállásról, eltűnik. Ez a két kategória együtt csaknem a kiköltözések 30%-át jelenti. Feltűnő még a annak a 214 főnek a magas száma, akiknek intézményi elhelyezése nem indokolt, mert lakhatása megoldódott – ebben a kategóriában találjuk azt a 89 főt, akik a Görög házba, önkormányzati bérlakásba tudunk költöztetni.

Munkánk során azt tapasztaljuk, nem mindegy milyen tartozással távoznak az ügyfeleink. Fontos a jövedelmek reális felmérése, amit nálunk jövedelem nyilatkozaton történik, s fontos, hogy aki ténylegesen segísége szorul, az valóban megkapja az átmeneti szálláson a kedvezményhez, térítésidő mérsékléshez szükséges támogató munkát.

<b>Az ügyfél tartozással távozott-e 2020-ban átmeneti szállásainkról (fő)</b>					
	túlfizetése van	<b>igen</b>	nem	nincs adat	összesen
Dózsa Átmeneti	0	<b>19</b>	22	113	154
Alföldi Átmeneti	1	<b>69</b>	51	19	140
Külső Mester Átmeneti	1	<b>84</b>	3	35	123
Vaspálya Átmeneti	33	<b>26</b>	17	7	83
Kocsis Átmeneti	13	<b>61</b>	42	2	118
Kálvária Átmeneti	0	<b>20</b>	2	0	22
Kőrakás park Átmeneti	0	<b>34</b>	24	4	62
Szabolcs Átmeneti	6	<b>18</b>	15	13	52
Táblás Átmeneti	1	<b>20</b>	34	0	55
Gyáli Átmeneti	0	<b>63</b>	57	4	124
<b>Összesen</b>	<b>55</b>	<b>414</b>	<b>267</b>	<b>197</b>	<b>933</b>

A kiköltözések során, átmeneti szállásaink munkatársai igyekeznek pontos információt kapni arról, hogy hová költöznek ki a lakók. Sajnos a nagyszámú ismeretlen helyre való költözés nem ezt mutatja, vagy ügyfeleink nem számoltak be kiköltözésük helyéről.

<b>Hova távozott, költözött ki az ügyfél? - kérdés vizsgálata 2020-ban</b>		
	<b>fő</b>	<b>%</b>
albérlet	70	7,5
átmeneti szálló	36	3,9
BMSZKI átmeneti szálló	52	5,6
BMSZKI Éjjel menedékhely	43	4,6
Görög Ház Kőbányai 22 bérlakások	89	9,5
BMSZKI kiléptető lakás	1	0,1
BMSZKI munkásszálló	19	2
BMSZKI Szabolcs eü. részleg	8	0,9
BV	5	0,5
család	83	8,9
CSÁO	2	0,2
éjjeli menedékhely	65	7
elhunyt	45	4,8
ismeretlen	300	32,2
kórház/rehabilitációs int.	29	3,1
közterület	8	0,9
külföldre távozott	6	0,6
lábadozó	1	0,1

lakóotthon	1	0,1
munkáltató biztosít szállást	6	0,6
munkásszálló	14	1,5
önkormányzati bérlakás	2	0,2
rehab.szálló	2	0,2
saját lakás	2	0,2
szivességi lakhatás	15	1,6
Szobabérlők Háza	12	1,3
szociális otthon	17	1,8
összesen	933	100

### Előgondozási tevékenységek fő mutatói 2020. március végéig

<b>Megkeresések száma ú/régi ügyfél szerinti bontásban (fő)</b>	
Új ügyfél	12
Ismert ügyfél	19

### Kórházi megkeresések száma szociális munkás részéről összesen: 31 fő

<b>Kórházi megkeresések száma szociális munkás részéről összesen</b>	
Férfi	28
Nő	3
<b>összesen</b>	<b>31</b>

<b>Előgondozási tevékenységek száma a végeredmény szerinti bontásban (db)</b>	
Elutasítás	1
Várólista, felvétel	10
Egyéb ügyintézés	14
Lábadozóira irányítás	6
<b>Összesen</b>	<b>31</b>

<b>Mozgásukban akadályozott vagy önellátásra képtelen ügyfelek száma (fő)</b>	
Kerekesszékes	4
Egyéb mozgáskorlátozottság	8
Onellátásra képtelen	2
<b>Összesen</b>	<b>14</b>

Az előző évekhez képest alacsony megkeresések az év elején Magyarországon is megjelenő Covid járványnak voltak köszönhetőek. 2020.03.12-én volt az utolsó tényleges kórházi látogatás keretében történt előgondozás. A járvány miatti korlátozó rendelkezések életbelépésével a kórházakba kijárási és látogatási tilalmat vezettek be. 31 esetben a kórházi szociális munkások konkrét esetekkel keresték meg munkatársunkat, még akkor is, amikor már tudták, hogy előgondozás az aktuális rendelkezések miatt nem megoldható. Valamint, a BMSZKI orvosi szolgálatának vezető orvosi utasítására a felvételek közvetlenül szállások felé nem történhettek meg. Egyéb ügyintézésekhez soroltuk azokat, akiknek



valamilyen feltételt szükséges volt teljesíteni, hogy várólistára kerülhessenek (tartozás rendezése, orvosi igazolás, személyes iratok, stb.), vagy egészségi állapotuk miatt más ellátási formára történt javaslat, vagy nem történt személyes előgondozás a járvány miatt és a kórházi szociális munkással zajlott az egyeztetés, tájékoztatás.

Várólistára, valamint felvételre került ügyfelek jelentős részét az Alföldi és Szabolcs átmeneti szállás felé tudtuk irányítani (1 db Kálvária szálló; 4 db Szabolcs szálló; 5 db Alföldi szálló).

2020. tavaszától egészen ősz végéig az előgondozási feladatok abban merültek ki, hogy a kórházi szociális munkásokkal tartotta a kolléga a kapcsolatot és rendszeresen tájékoztatta őket az éppen aktuális változásokról (az ügyfél elhelyezését szolgáló gyakorlati információk, éjjeli menedékhelyek, átmeneti szállás elhelyezés, lábadozók működése stb.). Összesen 16 kórház 22 szociális munkás dolgozójaival történt kapcsolattartás. Többször írásban kaptak tájékoztatást (közös emailen keresztül) kérdéseikre, s munkatársunk igyekezett olyan válaszokkal segíteni, ami megtámogatta munkájukat.

### **Börtönből szabaduló ügyfelek**

2017.11.01-től a büntetés-végrehajtási Intézetből szabaduló ügyfelekkel kapcsolatos Befogadó Nyilatkozatok kiállítását és tájékoztatási feladatok a FET/SZIK hatáskörébe kerültek, melyeket a csoport munkatársa Titi Noémi Viktória látta el egészen 2020.12.31-ig.

2020-as évben **27 megkeresés** érkezett a BMSZKI-hoz. Megkeresések szerinti lebontás 2017-től:

	Pártfogói megkeresés	Ügyfélmegkeresés – BV intézményből	Ügyfélmegkeresés szabadulást követően	Ügyvédi megkeresés	Egyéb megkeresés	Összesen
<b>2017.11.01.- 2017.12.31.</b>	6	2	3	1	1	<b>13</b>
<b>2018</b>	8	3	10	1	4	<b>26</b>
<b>2019</b>	2	12	11	-	-	<b>25</b>
<b>2020</b>	9	12	6	-	-	<b>27</b>

Pártfogói megkeresések esetén 2 megkeresésnél a folyamat megszakadt, mert a kért információt nem küldték el. 1 esetben az ügyfél egészségi állapota miatt más ellátási formát javasoltunk (lábadozói elhelyezés). 6 esetben Befogadó Nyilatkozat kiállítása történt, szabadulást követően 1 ügyfél jelent meg és igényelt szolgáltatást.

Ügyfélmegkeresések esetén (még BV intézményből) 12 ügyfélmegkeresésből 5 befogadó nyilatkozat kiállítása történt meg (1 ügyfél nem jelent meg szabadulását követően, a többi esetben várólistára, illetve átmeneti szállóra történt az elhelyezés), 2 esetben előzetes letartóztatás volt folyamatban, ahol még nem született jogerős ítélet, így ezen esetekben elutasítás történt és tájékoztatás. 3 esetben reintegrációs őrizet miatt került elutasításra a kérelem. 2 megkeresésnél a folyamat megszakadt, mert a kért információt nem küldték el.

Ügyfélmegkeresés szabadulást követően összesen 6 alkalommal történt. Az ügyfelek a szabadulólevéllel jelentek meg a FET-en. 1 felvétel történt a Dózsa átmeneti szállásra, 3 felvétel az Alföldi Átmeneti szállásra. A másik 2 esetben az ügyfelekkel történt felvételi beszélgetés, de a kért egyéb ügyintézés nem teljesítették (orvosi igazolás, tüdőszűrő igazolás, stb.), így nem kerültek felvételre.

A 2020-as megkeresések nemek szerinti eloszlás alapján: 8 nő és 19 férfi jelentkezett.

21 megkeresés vidéki börtönökből érkezett, a maradék megkeresés Fővárosi börtön és a Gyorskocsi utcai jelentkezések voltak.

2020-ban a koronavírus járvány sem csökkentette az előző évekhez képest a megkereséseket. Jellemzően azok az ügyfelek vesznek igénybe a BMSZKI-nál szolgáltatásokat (éjjeli menedékhely, átmeneti szállás elhelyezés), akik önállóan intézik ügyeiket, ezen belül is a szabadulásuk után közvetlenül jelentkező ügyfeleknél figyelhető meg magasabb arány.

A feladatot 2021-től Remenyik Szilvia vette át.

### **Tapasztalatok a FET-en működő pszichiáter jelenlétéről**

Az Ébredések Alapítvánnyal való együttműködést 2019 július 25-én kezdtük el. A szállóra jelentkező ügyfelek szűrőkérdőív kitöltése után vehetnek részt a felvételi beszélgetésen. A pszichiáter szakorvoshoz való tovább irányítás akkor történik, ha a szűrőkérdőív átbeszélését követően úgy látjuk, hogy szükséges az ügyfélnek a szakemberrel való további konzultáció. A felvételi beszélgetésen továbbra is nagy segítséget nyújt, hogy dilemmás helyzetekben van segítség egy szakember bevonására, ami a későbbi – szálló kiválasztásánál – a döntési folyamatokat segíti.

Minden konzultációra irányított ügyfél esetében egyeztetünk a pszichiáterrel a további teendők tekintetében. Az ügyfelek is nyitottak a doktornővel való együttműködésre, hiszen olyan segítséget tud nyújtani, ami a későbbiekben az ügyfél előre lépését segíti. A FET tapasztalatai alapján továbbra is nagy segítség a pszichiáter jelenléte. Egyre több ügyfél esetében valósul meg a pszichiátriai szakellátásba való bevonás.

### **A felvételi beszélgetésen részt vett ügyfelek pszichiátriai érintettsége – havi bontásban (fő)**

<b>Hónap</b>	<b>Felvételi beszélgetésen részt vett ügyfelek száma</b>	<b>Vélelmezhetően pszichiátriai beteg</b>	<b>Diagnosztizált pszichiátriai beteg</b>	<b>Diagnosztizált és kezelt pszichiátriai beteg</b>
Január	147	6	30	2
Február	131	5	22	5
Március	76	7	3	1
Április	0	0	0	0
Május	0	0	0	0
Június	59	1	6	4
Július	130	8	20	6
Augusztus	133	14	9	3
Szeptember	152	17	25	4
Október	134	10	17	3
November	124	9	18	4
December	97	6	9	1

A korábbi évben az adminisztrációs hiányosságokat kiküszöböltük, és sikerült egy átlátható – irányítás és a pszichiátertől visszajelzés/vélemény vonatkozásában– jól kidolgozott rendszert kialakítani, ami a pszichiáterrel való együttműködést gördülékenyebben működteti.

2020 januártól márciusig 26 fő vett részt a pszichiáterrel való konzultáción., ami a járványügyi helyzet miatt, a FET zárása alatt értelemszerűen szintén nem üzemelt, majd júliustól indult újra, online formában. Júliustól 23 ügyfél vett részt a konzultáción. A 23 főből 5 ügyfél több alkalommal vett részt, 15 fő nem jött el a megbeszélrt időpontra.

Több ügyfél - akinek van pszichiáttere - szeretné a továbbiakban is tartani a kapcsolatot az Ébredések Alapítvánnyal. Azon ügyfelek esetében, akiket a pszichiáter visszarendel újabb konzultációra, vagy az Ébredések Alapítványnál folytatódik a munka (nappali kórházba való felvétel), azok esetében további kivizsgálás és kezelés szükséges, a háziorvossal is megtörténik a kapcsolatfelvétel, szükség esetén.

\*\*\*\*\*

## **Munkatársaink**

2020-ban 6 főállású munkatárs (*Borsi Ibolya, Kanalics Péter, Kövi Richárd, Pataki Zoltán, Titi Noémi, Szaló Edit*) és két állandó megbízásos kolléga (*Naszvadi Réka és Cseri Erika*) alkotta a szakmai stábot. A munkatársak végzettsége felsőfokú, továbbképzésük folyamatos. Csatartunk szakmailag tapasztalt, felelősségteljesen, önállóan és csapatban legtöbbször megfelelően dolgozó tagokból állt. A szakmai értekezletek minden héten lehetőséget adnak a szervezeti, működési, szakmai kérdések megvitatására, egymás támogatására és a ventilálásra.

A munkatársaknak lehetőségük van fejlődésre, önmaguk megvalósítására és saját életük alakítására a csapat mellett. Az őszinte, nyugodt kommunikáció, a munka észrevétele és az elfogadás az alapszabályunk.

Az év végével a magánéleti változások és egyéni érdekek mentén történő döntések következtében novembertől majd januártól két munkatársunk a BMSZKI-n belül más beosztású és területű egységbe, intézménybe kérte át magát. Titi Noémi és Kövi Richárd munkáját ezúton is köszönjük. Ezzel párhuzamosan érkezett hozzánk Remenyik Szilvia a FOG-LAK irodától. Szilvi dinamikus elánnal, igényes, nyugodt temperamentummal illeszkedett be rövid időn belül a csapatba.

Mivel négy munkaállomáson dolgozunk, 1 státusz feltöltésére még várjuk a felsővezetői engedélyt. Helyzetünk és feladatunk megkívánja az elegendő létszámú munkaerőt. Az új SZMSZ hatására történő változásokra igyekszünk felkészülni.

## **SZAKMAI TERVEK A 2021-ES ÉVRE**

A szakmai terveinket összeállító stáb ülésen, egy megújult, kisimult csapat gondolta újra milyen értékek mentén, milyen hozzáállással s milyen fontos teendőket célul kitűzve tervezzük, szeretnénk a 2021-es évet eltölteni az egységünkben. Sok volt a változás, a váratlan helyzet 2020-ban, s úgy gondoljuk még több lesz 2021-ben, mert minden szinten új korszakba lépünk. Az SZMSZ változásai, a középvezetői pályázatok várhatóan mind hatással lesznek ránk. Motivációink és alkalmasságunk van a munkánkra, vállalt/kapott feladatainkra, ezt szeretnénk az alábbi tervünkkel irányba hozni:

### **FET:**

- 45 perc van egy ügyfélre a felvételi beszélgetésen: az adminisztráció s a beszélgetés legyen alapos,
- a döntés legyen aktuális ügyfélhez, intézményhez megfelelő
- Menedék programban a kérelmi adatlapot frissíteni szükséges,
- jó lenne az első éjszakás kérdőíveket a Menedék programban látni, a program hátsó felületében összekötni
- átmenetik profilját szükséges letisztítani,
- hiányzó ellátási területet jelezni a vezetőség felé (AMR női és férfi helyek, akadálymentesített bejárat és szállók hiánya)
- éjjeli menedékhelyek irányítási rendjét rendezni szükséges
- team döntések, gesztus az átmeneti szállások felé, ezért fontos megtartani, döntésbe az átmenetik szakmai teamjét bevonni,
- az ellátási igényeket figyelni, jelezni

### **SZIK/FET belső megújítás a:**

- rugalmasság
- következetesség
- ügyfél barát tér és működési rend
- alapkeretek, eljárásrend követése
- gondozási napló használata
- csak a plexi és a maszk miatt lehet hangos szó
- minőség
- precízség
- jó kapcsolatok
- tiszteletteljes, őszinte kommunikáció
- még egy főállású munkatársra van szükségünk – sok a feladat

**SZIK/FET kifelé megújítása:**

- minden, ami a BMSZKI-ban történik, koncentrálnak nálunk (indul/érkezik) meghatároz minket, meghatározunk mi is, ezért felelősségteljesebben álljunk hozzá,
- 6 ügyfél legyen a térben egyszerre- ezzel nincs nyomás élmény, s
- minden ügyfél megkapja az igényelt figyelmet
- szolgáltatási felület megújításának javaslata, kidolgozása
- továbbra is a jó kapcsolattartás fontos, „szép” kommunikáció

Egységünk legmeghatározhatóbb célja egy ügyfél központú, mégis szociális munkás barát ügyfélszolgálat és felvételi rendszer működtetése, biztonságos, egyértelműen meghatározott szakmai keretek mentén.

2021.02.20.

*Készítette: Borsi Ibolya, Kanalics Péter, Pataki Zoltán, Szaló Edit*