

Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei Ügyfélszolgálati Iroda

Szakmai beszámoló a 2023. évről



1 rész: Irodavezetői bevezető

Az Ügyfélszolgálati Iroda (ÜSZI) egyedülálló és nyugat európai színvonalon működő, kiterjedt szolgáltatási körrel létrehozott platformja a BMSZKI intézményrendszerének és a Főváros hajléktalanellátásának. Az ügyfélszolgálat (*helpdesk*) egy információs és segítségnyújtó erőforrás a BMSZKI keretein belül, a BMSZKI egy olyan részlege, amely **szakmai segítséget nyújt, illetve tanácsokat ad a felhasználóknak: a főváros hajléktalanellátó rendszerében dolgozó segítőknek, a BMSZKI-ban dolgozó szociális munkásoknak, és azoknak az ügyfeleknek, akiknek gondja van valamilyen szociális és hajléktalan szolgáltatási területre vonatkozóan, vagy valamilyen szolgáltatást szeretne elérni** (pl. álláskereső).

A Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei (BMSZKI) a Fővárosi Önkormányzat hajléktalanellátó szervezete. 1993-ban jött létre, akkor még „csak” 8 telephelyen nyújtott ellátást. Azóta új intézmények jöttek létre, régiek szűntek meg, alakultak át, bővültek. Az *ügyfélszolgálati iroda*, mint egységes, minden ügyfelet érintő – és intézményeinket képviselő - kérdéskörben felkereshető szervezeti egység 2021-ig hiányzott a repertoárból. Az elmúlt 20 évben voltak kezdeményezések információt nyújtó, ügyfeleket különböző területeken „kiszolgáló” irodák, vagy nappali melegedők szolgáltatásai között szociális segítségnyújtási, ügyfélszolgálati tevékenységek működtetésére. Ezek a szervezeti egységek, kicsi szolgáltatások működtek és részben még működnek mind a mai napig. Az egységesítési törekvések – amikor egy telephelyen, egy szervezeti egységnél vagy egy vezetéssel (NC 2007-től 2017-ig, Foglalkoztatási irodák 2017-18-ban) próbálkozott az éppen akkori felső vezetés összevonni a szolgáltatásokat – rendre kudarcba fulladtak. A széthullásokhoz és a sikertelenséghez nagyon nagy valószínűséggel a sajátosan különböző tevékenységek, az egyéni érdekek, a munkatársi ellentétek és az elmúlt évek felsővezetései végső döntésének hiánya vezethetett.

A BMSZKI filozófiájában, szakmai kultúrájában az ügyfélkapcsolatok fejlesztésének egy új formája az először 2021 októberében létrehozott Ügyfélszolgálati Iroda kialakítása és működtetése. Már az előző

kezdemények is nagy lépést jelentettek, de az egységes Irodai arculat létrehozása haladást, innovatív lehetőségeket jelent. Az egy vezetés alá és egy helyiségbe vont ambuláns szolgáltatásokkal is minőségi fejlődést értünk el.

Előzmények és a jelen

A BMSZKI Ügyfélszolgálati Irodája először Zakar Gergely igazgató megvalósítandó szakmai terveként, a 2020-as SZMSZ módosításban jelent meg a SZIK Iroda és a berkein belül működő FET, valamint a FOGLAK iroda egy „ernyő” alá vonásával. (Tervben volt a Könyves Nappali Melegedőn belül működő Álláskereső Iroda bevonása is az Ügyfélszolgálati Iroda keretei közé, de ez akkor, 2021-ben nem történt meg.) Ennek hatásaként 2021 tavaszán elkezdődött a közös Irodába és egyben másik telephelyre való költöztetés előkészítése. A költözés szeptember utolsó hónapjaiban valósult meg, 2021. október 1-én a Kőbányai út 22. szám alatti telephelyen nyitottunk. 2022. február végére lezajlott az összeköltöztetés, összevonás minden feszültsége és személyi hatása.

2022 március 1-től megbízott vezetőként, az akkori munkatársaimmal (Remenyik Szilviával, Szaló Edittel és Tóth Mercédesszel) én kezdtem el az Iroda tevékenységét kialakítani, amely összefogta a Fejlesztő foglalkoztatási program, a FET-SZIK és a Lakhatási Iroda minden szolgáltatását. A stáb is növekedésnek indult: Rat Katalin 2021 decemberébenben, Kovál Dániel, Balogh Attila és Danka Zsombor 2022-ben csatlakoztak a stábhoz.

Az átköltözéssel egy kétfős ügyfélfogadási pultos megoldásból egy hatalmas irodába kerültünk, ahol lett ügyfélváró és eleinte 5 ügyfélszolgálati pult, majd egy hatodik, ahol kialakítottunk egy (piaci) lakhatási ügyekkel foglalkozó sarkot. A felvételi beszélgetések helyét is sikerült kialakítanunk egy külön helyiségben. Az adomány bútoroknak, festményeknek és a közösségi keretnek hála – amiből sok zöld növényt tudtunk vásárolni – egy szemet gyönyörködtető, léleknek felemelő, emberhez méltó környezetet rendezhettünk be, ahová jó bejönni dolgozni, és jó bejönni ügyfélként is.

Az ügyfélfogadási rendszer kialakítása során a nagyobb térnek, több ügyfélszolgálati pultnak köszönhetően több embert tudunk egyszerre fogadni, és több felvételi beszélgetés megvalósítására is van lehetőség. Bevezettük a rapid/soron kívüli felvételi beszélgetéseket és az adatlapos felvételi beszélgetést. Az elkülönülten – külön helyiségben – zajló felvételi beszélgetésekre így azokat tudjuk beírni, akik nehezebben beszélnének önmagukról, új ügyfelek vagy bonyolultabb esetek. Ezekkel a megoldásokkal a legrugalmasabban és érzékenyebben tudjuk kezelni, lereagálni a lakhatási krízisben lévő, információért érkező átmeneti szállásra jelentkezők igényeit.

2022 őszén szervezeti és felső vezetői szakmai átalakítás miatt Irodánkhoz került az addig Könyves Nappali Melegedő keretein belül működő Álláskereső Iroda. A részleget 2023. február közepén átköltöztettük az Ügyfélszolgálati iroda épületébe, az emeletre. Az álláskeresést akkor már csak 1 fő

munkatárs működtette, aki átkerült a csoportba. A költözés és átalakulás hatására az ügyfélkör letisztult és új ügyfelekkel bővült.

A változtatások és a központi helyszín miatt forgalmunk az előző évekhez képest duplájára (és néha többre) növekedett.

A növekedés a szakmai létszám bővítésével is járt, illetve a megszűnt FOGLAK iroda 4 fős státuszát is lehetőségem volt feltölteni. A Foglalkoztatási és álláskereső részlegen több hónapon át 1 munkatársnő (Botos Bernadett) dolgozott hősiesen és lelkiismeretesen, akinek megtartása érdekében, a további jó színvonalú ügyfélfogadás fenntartás céljából, valamint jövőbeli terveink – képzőközpont és számítógépes klub – megvalósítása végett 3 főre fejlesztettük 2023 őszén az emeleten működő Álláskereső Irodát.

A lakhatási tanácsadást végző munkatársam és az én feladataim is bővültek 2021 nyarától a HKA és a Konzorciumi pályázatok elkészítésével és megvalósításával, ezért a lakhatási tanácsadó munkatárs alig tudott az elmúlt egy évben az Ügyfélszolgálati Iroda és a FET munkájában is részt venni. (A jövőben szükséges az ő megerősítése és ennek a tevékenységnek a fejlesztése a szakmai létszámban.) Az elmúlt években újabb lakhatási projektek véleményezésében és tervezéséből is kivettük igen hatékony és alapos munkával a részünket.

Tevékenységek bővülése az Ügyfélszolgálati Irodává alakulás óta

Az Ügyfélszolgálati Irodának jelenleg sok funkciója, vagyis feladata van. Egy központi, azaz minden felhasználó által elérhető pontot biztosítani, ahol segítséget kaphatnak a hajléktalan, vagy lakhatásuk elvesztésében veszélyeztetett emberek, különféle lakhatással, foglalkoztatással, álláskereséssel és hajléktalan ellátással kapcsolatos kérdéseikre. Az Irodában dolgozó szociális munkatársak feladata az információnyújtás és személyre szabott segítségnyújtás annak érdekében, hogy a krízisben lévő ügyfelek képesek legyenek helyzetük kezelésére, megoldására.

Az Iroda munkatársai **az ügyfelekkel folytatott munkán túl** regisztrálnak, nyilvántartanak, aktualizálnak, állásokat gyűjtenek és osztanak meg munkatársakkal és ügyfelekkel, folyamatosan figyelik a szállásnyújtási, albérletkeresési és álláskeresési igényeket, panaszokat vesznek fel és továbbítanak, kimutatásokat és beszámolókat készítenek. Szórólapokat gyártanak és információkat gyűjtenek, érdeklődő vagy segítségkérő telefonhívásokat és e-maileket válaszolnak meg, jogsegély szolgálatot és pszichiátriai szűrést működtetnek.

A BMSZKI Ügyfélszolgálati Iroda egyik legfőbb feladata, hogy **közreműködik a BMSZKI átmeneti szállásaira történő elhelyezésekben** is, ellátja a Felvételt Előkészítő Team munkacsoport (későbbiekben FET) feladatait az Igazgató által kiadmányozott hatáskörben. Biztosítja a felvételi kérelmek benyújtásának lehetőségét minden érdeklődő számára, megvizsgálja azokat, majd szakmai

előírások szerint dönt az elhelyezésekről. Kezeli az átmeneti szállások szabad férőhelyeit annak érdekében, hogy azok a legrövidebb ideig legyenek üresek, összefogja az igénybe vevők és az átmeneti szállások igényeit, mindezt a szakmai és a belső eljárásrendi szabályok alapján.

A BMSZKI 2018. január óta vesz részt a **fejlesztő foglalkoztatásban** a Főváros Önkormányzata által elnyert pályázat megvalósítójaként. A fejlesztő foglalkoztatással kapcsolatos tevékenység alapelvei:

- minél több ügyfelet bevonni a programba úgy, hogy a képességeikhez mérten minél előbb kikerüljenek a fejlesztő foglalkoztatásból,
- a foglalkoztatást összekötni a lakhatás kérdésével,
- az ügyfelek a továbblépes érdekében a családi kapcsolatok terén is erősödjenek meg,
- hatékony mentorhálózat kialakítása.

Az elképzelések megvalósulásáért Horváth Lajos program koordinátor dolgozik kiválóan.

A fent felsorolt és bemutatott tevékenységeinken túl a következőket működtetjük:

- Lakhatási tanácsadás
- Külső férőhelyek koordinálása
- Lakhatási pályázatok koordinálása

Az előző bekezdésekben bemutatott tevékenység-hálózatunk teremti meg azt a helyzetet, hogy vezetőként és bevonva csapatom tagjait is, részt veszünk szakmai anyagok előállításában. Rendszeresen véleményezünk házirendet, eljárásrendet. Lobbizunk a Görögházban üresedő lakásokért, részt veszünk a BMSZKI befogadó programjában. Ezekért gyakran kerülünk az ütközések középpontjába, hiszen az elhelyezéskeért mi felelünk. Az ütközéseket pedig igyekszünk következetesen, diplomatikusan megoldani, szem előtt tartva az ügyfelek biztonságát, elhelyezését.

Az Iroda napi tevékenysége tehát létre jött, kialakítottuk és működtetjük.

Összefoglalás

Az Ügyfélszolgálati Iroda a Szakmai igazgatóhelyettes közvetlen irányításával működő szervezeti egység, amely az Igazgató hatáskörébe tartozó ellátásszervezési, felvételi feladatokat lát el, továbbá lakhatással kapcsolatos szolgáltatásokat biztosít, valamint foglalkoztatási és egyéb szociális szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos feladatokat lát el.

Az Ügyfélszolgálati Iroda ügyfélkapcsolati és szakmai feladatait a Szociális Információs Központ (SZIK), a Felvételt Előkészítő Team (FET), a Lakhatási Iroda, valamint a Foglalkoztatási és Álláskereső részleg működtetésével látja el. Az Ügyfélszolgálati Iroda szervezeti egységei és speciális feladatai:

- **Szociális Információ Központ (SZIK):** az Ügyfélszolgálati Iroda működését koordinálja, információnyújtással segíti az érdeklődőket.

- **Felvételt Előkészítő Team (FET):** a BMSZKI átmeneti szállóira történő jelentkezések, a felvételi folyamat, valamint a beköltözések koordinálását látja el.
- **Lakhatási Iroda:** más (piaci) lakhatási lehetőségek felkutatásával, tanácsadással, valamint pályázatokban történő részvétellel keres megoldásokat a lakhatási kérdésekre.
- **Foglalkoztatási és Álláskeresési részleg:** személyes és technikai támogatással segíti az ügyfelek álláskeresését, működteti a Fejlesztő foglalkoztatási programot.

Az ügyfélfogadási módszerünkben cél a valós ügyfélközpontúság létrehozása. Ez a felfogás megjelenik már a jelenlegi működésben is: a betérő segítségkérők gondjainak meghallgatása és megvizsgálása után az egyéni, emberi tényezőkhöz, képességekhez igazított szolgáltatásnyújtásra és elhelyezésre törekszünk. Az ügyfélközpontú Iroda „kulcsa” az ügyfelek megismerése és a megfelelő munkatársak alkalmazása. Nagyon fontos, hogy az ügyfelekkel kapcsolatba kerülő munkatársak tisztában legyenek az ügyfélkapcsolatok fontosságával, és megfelelően képviseljék az ügyfelek érdekein túl a BMSZKI-t is. Ezzel foglalkozni feladat az egyéni munka megbeszéléseken és a csoportos értekezleteken.

Az ügyfélszolgálati iroda munkatársaitól elvárható, hogy megfelelő pszichológiai alkattal, képességgel, szociális szemlélettel, korrekt emberi hozzáállással lépjenek az adott szituációban, mert az „ügyfélszolgáltató” személyisége maga a szervezet, és annak szolgáltatása. Az ügyfélszolgálati munkatársakkal szembeni elvárások, a személyiségjegyekkel is összefüggnek: udvariasság és természetesség, pozitív beállítódás, optimizmus, egyenrangú kapcsolat, empátia, motiváltság, kooperativitás, figyelmes meghallgatás, memória, szervezőkészség, felelősségérzet és felelősségvállalás, megbízhatóság, határozottság, meggyőző kommunikáció, kreatív problémakezelés, szakmai kiégés megelőzését célzó gondolkodásmód, a hiba elsősorban önmagukban való keresése, belátóképesség. Fontos a megfelelő feltöltődési lehetőség, jó kedv jelenléte napjainkban.

Jövő

Az Ügyfélszolgálati Iroda igazi értéke abban (is) rejlik, hogy naponta kommunikál számos ügyféllel és munkatárssal, folyamatosan figyelemmel kíséri az igénybe vevői környezetet és jelzi a szükségleteket, igényeket, megoldandó vagy rendezendő területeket a vezetőség felé. Ilyen információkra egy cég/ellátó teljes egészében szükség van, mindezen funkciókat fontos és célszerű (a hatékonyság és transzparencia érdekében) összerendezettebbé, láthatóbbá tenni és letisztítani. A jövőben mindezen érték megfelelő kihasználása és szervezett működtetése, folyamatok kellő kidolgozás kell legyen a cél. Méltó munkatársi gárdával, határozott tudatos vezetéssel.

Részletesen megfogalmazva és felsorolva:

- Menedék program szolgáltatási felületének megújítása: kompatibilis legyen az Ügyfélszolgálat munkájával.
- Felvételi adatlap megújítása papíron és a Menedék programban is, felhasználóbarát, egyszerű, egyértelmű megfogalmazásra törekedve.

- Átmeneti szállások profiljának és felvételi folyamatának újragondolása, fejlesztése.
- Külső férőhelyek szakmai eljárásrendjének elkészítése.
- Foglalkoztatási részlegen képzések szervezése egy takarító céggel megállapodva.
- Pályázati forrásból képzőközpont, képzésre alkalmas helyiség kialakítása, berendezéséhez támogatás felkutatása, együttműködve a Pályázati referenssel.
- Munkásszállós piaci lakhatási támogatási program folytatása.
- Közösségi lakásalapban való eredményes részvétel: hatékony, kilépést ösztönző és segítő program kidolgozása és megosztása az átmeneti szállások szakmai stábkával.
- Együttműködés fejlesztése a BMSZKI telephelyeivel.
- Élmény alapú team munka elsajátítása, a leterhelt munkatársak megtartása céljából.
- Irányítási rendszer megerősítése „Nem a team vezeti az irodát, hanem a vezető”.

A szakmai beszámoló felépítése során a következő részekben a SZIK, a FET, a Foglalkoztatási és álláskereső részleg, és a Fejlesztő foglalkoztatási program beszámolója következik – az utóbbiak külön beszámolóként jelennek meg.

2. Az Ügyfélszolgálati Iroda Szociális Információs Központ részének beszámolója

A régi nevén SZIK tevékenysége az Ügyfélszolgálati Iroda legnagyobb feladat/szolgáltatás csomagját biztosítja. (A későbbiekben ezt az egységet információs központnak nevezzük.) Az információs központ az Ügyfélszolgálati Iroda épületének földszinti, legnagyobb területű részén helyezkedik el. Tulajdonképpen ez az első felület, ahol találkozik Irodánkkal egy érdeklődő ügyfél. Az Irányító pultnál dolgozó munkatárs küldi az Iroda azon részén dolgozó munkatársakhoz, amely legmegfelelőbb segítséget fogja nyújtani. A későbbi közös munka során az ügyfélről, problémáiról szerzett teljes kép után elképzelhető, hogy szintén tovább lesz küldve az épületen belül annak érdekében, hogy számára a legmegfelelőbb ellátást, támogatást tudjuk nyújtani. Itt működik a Lakhatási sarok és a Felvételt Előkészítő Team (FET) is. Ennek a munkának a beszámolója következik.

Az Ügyfélszolgálati Iroda egy központi, azaz minden felhasználó által elérhető pont, ahol biztosan segítséget kaphatnak a krízishelyzetben levő, rászorult emberek. Ezek az emberek tájékoztatást, szállással kapcsolatos segítséget kérnek, többnyire utcán élők, hajléktalanellátást igénybe vevők, vagy éppen lakhatási krízis előtt álló emberek. Irodánk foglalkozik a BMSZKI egészét érintő lakhatással és foglalkoztatással kapcsolatos szolgáltatások biztosításával, szervezésével, valamint az Igazgató hatáskörébe tartozó ellátásszervezési, felvételi feladatokkal (FET).

Célunk közvetíteni a megfelelő típusú segítséget, a szükséges szolgáltatások elérését szociális, egészségügyi, pszichés és egyéb problémák megoldásához. Mindemellett információt nyújtani az egész hajléktalan ellátó rendszerről ügyfeleknek és munkatársaknak egyaránt.

Ügyfélszolgálati Iroda és egyben a FET ügyfélfogadási ideje:

Hétfő, szerda, csütörtök: 8:30 – 15:00; kedd: 8:30 – 18:00; péntek: zárva/nincs ügyfélfogadás

Cím: 1087 Budapest, Kőbányai út 22. (bejárat a Könyves Kálmán krt. 84. felől)

Az ügyfélkör jellemzői

Ügyfélszolgálati Irodánkba többnyire utcán élő, hajléktalanellátást igénybe vevő, vagy éppen lakhatási krízisbe kerülő emberek érkeznek. Legnagyobb számban a BMSZKI éjjeli menedékhelyeiről fordulnak hozzánk, legtöbbször annak érdekében, hogy az éjjeli menedékhelyről magasabb szintű ellátási formához juthassanak hozzá. A közterületen alvók megjelenés is egyre hangsúlyosabb.

2023-ban **3299 ügyfelünk kért és kapott** tőlünk segítséget, 10363 igénybevételi alkalommal.

Ügyfél megjelenések 2023-ban (fő)	
január	970
február	829
március	958
április	835
május	844
június	876
július	931
augusztus	903
szeptember	801
október	883
november	904
december	629
összesen	10 363

A 10363 ügyfélmegjelenést 3299 különböző ügyfél produkálta 196 nyitvatartási napon, ez átlagosan 3 megjelenés ügyfelenként. A napi átlagos ügyfélszám 53 fő volt. (Legtöbben 2023. október 24-én voltak: 91 fő, legkevesebben: 2023. december 27-én: 10 fő.) A 3299 megjelent ügyfél közül 549 fő volt új megjelenő (akik korábban nem jártak az Ügyfélszolgálati Irodában).

Az igénybe vevők nemi megoszlása 2023-ban			
hónap	férfi	nő	összesen
január	657	313	970
február	520	309	829
március	635	323	958
április	534	301	835
május	557	287	844
június	587	289	876
július	607	324	931
augusztus	604	299	903
szeptember	500	301	801
október	577	306	883
november	610	294	904
december	439	190	629
összes	5651	6827	10363

Az összes megjelent ügyfél 65,9%-a volt férfi, 3536 (34,1%) nő. A tavalyi évben a férfiak és nők aránya 68,5%, illetve 31,5% volt.

A szakmai munka 2023-ban – Az ÜSZI Információs Központ működése

Az ÜSZI minden ügyfelet érintő – és intézményeinket képviselő – kérdéskörben felkereshető szervezeti egység. Feladataink sokrétűek:

- szociális információs bázisként a lakhatással és az átmeneti szálláson való elhelyezéssel kapcsolatosan információkkal és tanácsokkal látjuk el a főváros területén élő hajléktalan embereket és a velük dolgozó szociális szakembereket,
- ellátjuk a krízishelyzetbe került hajléktalan ügyfeleket azonnali információkkal, lakhatási tanácsadással, valamint a megfelelő ellátásba irányítjuk őket,
- információt gyűjtünk és tájékoztatást nyújtunk a hajléktalanellátó rendszer fővárosi és országos szolgáltatásairól,
- elősegítjük az információk áramlását a BMSZKI intézményein belül és az együttműködő szervezetekkel,
- összehangoljuk a BMSZKI átmeneti szállásaira történő elhelyezéseket a Felvételt Előkészítő Team munkacsoport (későbbiekben FET) feladatainak ellátásával,
- munkatársaink egytől egyig a FET munkacsoport tagjai,
- összegyűjtjük a piaci és nem piaci lakhatási lehetőségeket, megosztjuk a BMSZKI-ban dolgozó szociális munkatársakkal és a lakhatási kérdéskörben érdeklődő ügyfelekkel,
- támogatjuk és segítjük az intézményekben, közterületen élő, valamint a lehetségesen hajléktalansággal veszélyeztetett embereket a munka világába való visszailleszkedésben,
- naprakészen összegyűjtjük az ügyfeleink számára megfelelő állás lehetőségeket, megosztjuk a BMSZKI-ban dolgozó szociális munkatársakkal és a foglalkoztatásukban érdekelt ügyfelekkel,
- foglalkoztatási és fejlesztő foglalkoztatási munkatársunk felelős a BMSZKI fejlesztő foglalkoztatási programjának szakmai irányításáért, a megvalósulás nyomon követéséért,
- lakhatási tanácsadó munkatársunk felelős a BMSZKI lakhatási programjainak előkészítéséért, megvalósításának irányításáért és nyomon követéséért,
- külső férőhely koordinátor munkatársunk felelős a kiléptető lakások (külső férőhelyek) szakmai programjának megvalósulásáért, szakmai működtetéséért,
- felelősek vagyunk a támogatott lakhatás megítélésével kapcsolatos háttérinformációk gyűjtéséért, adminisztrációjáért, a pályázat koordinálásáért,
- feladatunk a büntetésvégrehajtási intézmények megkeresésére a befogadó nyilatkozatok kiállítása, hogy az akkor még fogvatartott lakhatása a szabadulását követően biztosított legyen,
- vállalásunk jogsegélyszolgálat működtetése külsős szakember segítségével,
- ellátjuk az igazgatói fogadóórák megszervezésével kapcsolatos feladatokat,
- közreműködünk a Nyilvántartási iroda fogadóórákkal kapcsolatos feladatai ellátásában: átvesszük és továbbítjuk az igazgatói kérelmeket, nyilvántartjuk a válaszokat és biztosítjuk a válasz visszaútját,
- közreműködünk az ügyfélpanaszok kivizsgálásában és véleményezésében,
- ellátjuk az intézményi jogviszony keletkezésével, a felvételi eljárással kapcsolatos döntés-előkészítési feladatokat,
- s felelősek vagyunk a fent felsoroltak megfelelő, pontos adminisztrációjáért.

A 2023-ban 214 esetben (44-el többször, mint 2022-ben) nyújtottunk segítséget iratpótlás ügyintézéséhez. Ilyenkor költségmentességi nyilatkozatot töltünk ki és nyomtatunk ügyfeleinknek, majd megkeressük a megfelelő hivatalt, továbbá útvonalat tervezünk együtt, ha szükséges. 2023-ban is a legtöbb (76) esetben TAJ kártya pótlásában nyújtottunk segítséget, ez a 2022-es 45 esetszámhoz képest jelentős. A növekedés betudható a pár éve életbe lépett jogszabályi változásnak, hogy 2023 januártól TAJ kártya nélkül nem kapnak az emberek egészségügyi ellátást. A térítésmentesség mellé minden esetben hajléktalan igazolványt állítottunk ki a gördülékenyebb ügyintézéshez. Egyéb dokumentum alatt a tüdőszűrőhöz szükséges költségmentességi kérelem és a hajléktalan igazolvány értendő.

ÜSZI iratpótlás szolgáltatás 2023-ben (esetszám)	
Személyi igazolvány	35
TAJ kártya	76
Adóazonosító kártya	37
Lakcímkártya	32
Egyéb dokumentum (pl. hajléktalan igazolvány, igazolás TSZ ügyintézéshez)	34
Összesen	214

4408 esetben történt más ellátásba **irányítás**. Ebből a legmagasabb szám 3631 a FET-re küldés volt. Ezalatt minden felvételi beszélgetés, illetve az ezt követő ügyintézés értendő, mint például a várólista módosítás, megerősítés, leiratkozás vagy felvétel. **488** esetben más hajléktalanellátó intézménybe irányítottak a munkatársak. Sajnos ez jóval több esetben történt, mint a 2022-es 229-es adat. Ezt abban az esetben javasolhatják, amikor az ügyfélnek magas összegű tartozása van, vagy olyan súlyos házirendsértést követett el, hogy nem jelentkezhet BMSZKI átmeneti szállásra, illetve idetartozik az is, amikor az ügyfél számára nem tudunk megfelelő ellátást biztosítani – például látássérültek elhelyezésére a hajléktalan ellátó rendszer nincs kialakítva, nem biztonságos. Minden más esetben lehetőséget kell nyújtani arra, hogy a jelentkezők benyújthassanak átmeneti szállásra felvételi kérelmet, s a FET dönt arról tudunk-e megfelelő elhelyezést nyújtani a jelentkező számára.

ÜSZI irányítás más szolgáltatási formába 2022-ben és 2023-ban (eset szám)		
Álláskereső Irodába	20	43
FET-re (felvételi beszélgetés, várólista ügyintézés, felvétel)	2558	3631
Egészségügyi intézmény felé	1	4
Más hajléktalanellátó intézménybe	229	488
Munkaügyi központ/kirendeltség irányába	3	3
Háziorvoshoz	330	238
Egészségügyi szakellátásba	6	1
Addiktológiai szakellátásba	2	0
összesen	3148	4408

Az Ügyfélszolgálati Irodán keresztül igénybe vehető pszichológiai, illetve jogi segítségnyújtás. Mindezek igénybevétele 2022-höz képest változott. Jogsegély szolgáltatást pályázati forrás hiányában nem működtettünk fél éven keresztül. A pszichiáter főorvosnő pedig a FET-hez kapcsolódó szűrővizsgálatok idejére tette a rendelését, abban az időszakban fogadja – a jobb kihasználtság érdekében – a szűrések során páciensé váló mentális problémákkal küzdő hajléktalan ügyfeleket.

Az Ügyfélszolgálati Irodán belül megvalósult „Lakhatási sarok” tanácsadásán 273 alkalommal vettek részt ügyfeleink.

ÜSZI tanácsadás tevékenysége számokban 2022-ben és 2023-ban (esetszám)		
Álláskeresés	3	2
Pszichológiai	75	106
Jogi	54	36
Életvezetési	56	11
Segéllyel kapcsolatban	13	36
Lakhatási ügyekben	316	273
Összesen	517	464

Látva a tanácsadás tevékenységek forgalmának csökkenését, a jövőben az Iroda és munkatársak működését, szemléletét szükséges újra fogalmazni és adminisztrációját pontosítani.

ÜSZI telefonhasználat tevékenysége számokban 2022-ben és 2023-ban (esetszám)		
Álláskeresés	5	25
Családi kapcsolatfelvétel	35	31
Lakhatási/bérletkeresés	131	52
Egyéb	0	105
Összesen	181	213

11441 esetben nyújtottunk ügyfeleink számára tájékoztatást. Egy ügyfélnek egy-egy találkozáskor többféle tájékoztatást is nyújtunk, amit rögzítünk is a Menedék programban. Legtöbb esetben (5960 alkalommal) a hajléktalanellátás és az Iroda szolgáltatásaival kapcsolatban történt tájékoztatás, illetve 5146 esetben átmeneti szállásokkal vagy éjjeli menedékhelyekkel kapcsolatban.

ÜSZI tájékoztatás nyújtásának területei számokban 2022-ben és 2023-ban (esetszám)		
Munkával kapcsolatban	9	2
Álláskereséssel kapcsolatban	6	11
Lakhatási támogatással / bérlettel kapcsolatban	231	322
Éjjeli menedékhellyel / átmeneti szállóval kapcsolatban	4338	5146
Hajléktalan ellátás szolgáltatásaival kapcsolatban	4907	5960
összesen	9491	11441

Az Ügyfélszolgálati Iroda kiegészítő tevékenységei

Az Ügyfélszolgálati Iroda „ablak” a BMSZKI vezetéséhez, lehetőség a panaszkezelés első lépcsőjéhez az ügyfelek számára. A BMSZKI bármely platformjával kapcsolatba kerülő ügyfél panasszal élhet, ha úgy gondolja, nem a megfelelő bánásmódban, segítő szociális munkában részesült. A kérelmeket az ügyfelek megírhatják az Irodában, vagy kérhetnek segítséget a megírásban is, majd az ÜSZI-n keresztül, munkatársainak segítségével a kérelem vagy panaszlevél el is jut a megfelelő helyre, az igazgató úrhoz.

A Menedék program szolgáltatási felületében rögzítettek alapján 2023-ban 39 igazgatói kérelem került benyújtásra az Ügyfélszolgálati Irodán keresztül.

2023. év				
igazgatói panaszkezelés adatai	ügyféltől érkezett		ebből ügyféltől érkezett, de Üszi-n keresztül beadott igazgatói kérelmek	ügyfél igazgatói fogadóórán megjelentek száma
	kérelem	panasz		
január	8	3	4	0
február	10	5	3	3
március	4	3	2	0
április	6	1	1	0
május	4	0	3	0
június	4	3	3	0
július	4	1	4	0
augusztus	7	1	2	0
szeptember	3	1	3	1
október	9	5	2	4
november	10	3	7	2
december	8	1	5	3
összesen	77	27	39	13

Munkatársak részbeszámoló

Rat Katalin: Büntetés-végrehajtásból szabaduló ügyfelek kérelmeivel kapcsolatos feladatok

A büntetés-végrehajtásból szabaduló ügyfelek a letöltendő elzárás végére lakhatásukat sokszor nem tudják megoldani. Ebben az esetben lehetősége van a pártfogónak vagy az egyénnek önállóan felkeresni irodánkat, hogy befogadó nyilatkozatot állítsunk ki számukra. A befogadó nyilatkozatot éjjeli menedékhelyre minden kérelmezőnek kiállítjuk, amennyiben önellátó és nincs kitiltása az adott szállóról.

2023-ban 17 befogadó nyilatkozatot állítottunk ki, 14 esetben a pártfogó kérésére küldtünk meg a dokumentumot. (Ehhez képest 2022-ben 9 szabadulás előtti kérelem érkezett: 8 pártfogó tiszttől, 1 pedig ügyvédtől.) A férfiakat elsősorban a Könyves Éjjeli Menedékhelyre irányítjuk, a nőket pedig a Dózsa Éjjeli Menedékhelyre. A kérelmezők közül egy fő volt kerekesszékes, számára az Aszódi Éjjeli Menedékhelyre állítottunk ki befogadó nyilatkozatot.

Amennyiben szabadulás után keres fel minket a hajléktalan ember, 8 napon belüli szabaduló levéllel soron kívül részt vehet felvételi beszélgetésen, a várólistán szintén elsőbbséget élvez. Az elmúlt évben összesen 21 (2022-ben 7) ügyfél esetében volt erre példa. 21 fő érkezett 8 napnál frisseb szabaduló

levéllel az Ügyfélszolgálati Irodába. Amennyiben lehetőségünk van rá, azonnal megtartjuk a felvételt és elhelyezzük az illetőt.

Egy bűnügyi felügyelet alatt álló nő azért keresett fel minket, mert bántalmazó párjával élt együtt. Gyorsított eljárásban, közösen a pártfogóval el tudtuk helyezni a Dózsa Átmeneti Szállóra, ahol nyitottak voltak a megoldásra. Ilyen helyzetben csak környezettanulmányt követően költözhet be a segítséget kérő ügyfél.

Összességében 2023-ban több mint duplájára növekedett a befogadó nyilatkozatok ügyében történő megkeresés a BMSZKI felé és a szabaduló levéllel történő átmeneti szállós felvételi kérelem benyújtása.



Kovács Dániel - Lakhatási „sarok” szolgáltatásunk 2023-as tevékenységének bemutatása

Az ÜSZI lakhatási tanácsadás funkciója 2022. február 10-el került feladataink közé. A 2023-as év során lakhatási ügyben 371 alkalommal 266 fő kereste fel az Irodát, piaci lakhatási témájú kérdésével. A szolgáltatás igénybevétele 2022-höz képest (2022: 399 alkalommal 285 fő)

azonban minimális csökkenést mutat.

Szakmai tevékenység/tanácsadás a következőképpen alakult:

- albérlet keresésben: 65,
- munkásszállóval kapcsolatban: 72,
- lakhatási tanácsadás kérésében: 22,
- BMSZKI Szobabérlők pályázatával kapcsolatos információ kérésében: 6,
- önkormányzati bérlakásokkal kapcsolatban: 25,
- ULE lakáspályázat: 6

alkalommal kaptak ügyfeleink tájékoztatást, segítséget.

A BMSZKI intézményeivel kapcsolatban álló ügyfelek lakhatását célzó anyagi segítségnyújtás két formában indult a tavalyi évben. Az egyik a Hajléktalanokért Közalapítvány, a másik a Konzorcium keretében valósulhat meg. Az előbbi munkásszállóra, az utóbbi az albérletbe való költözést segítette pénzügyi támogatás formájában. A programidőszakok vége 2023.06.30. volt.

A 2023-as év eredményeként a Hajléktalanokért Közalapítvány által kiírt és megpályázott lakhatási program keretében anyagi támogatás nyújtására nyílt lehetőségünk, amely kimondottan munkásszállón élők bérleti díjának kifizetését célozza meg. Bár az általunk benyújtott pályázat részletesebb lakhatási

támogatást és hozzá kapcsolódó felkészítő programelemet tartalmazott, azonban így is sikeresnek mondható a támogatás ezen formája. 2022 év végén már elkezdődtek az ehhez kapcsolódó előkészületek és az ügyfélkör felmérése.

A már 2022 ősszén elindult lakhatási programjainknak is köszönhetően tovább folytatódott a kialakult együttműködés a BMSZKI átmeneti szállásaival és munkásszállóival.

Konzorciumi lakhatási program

A támogatásba vonható személyek körét elsősorban a BMSZKI bármely telephelyéről érkezők, illetve a BMSZKI Ügyfélszolgálati Irodával szorosán együttműködő, átmeneti szállós előzménnyel még nem rendelkezők jelentették. Fontosnak tartottuk, hogy prevenciós jelleggel a hajléktalanná válást megkíséreljük megelőzni. Ennek eredményeként a programokba, főként albérlet támogatás tekintetében olyan személyek is bevonásra kerültek, akik hajléktalan előzménnyel nem rendelkeztek, de a bevonást megelőzően, a feltételeket figyelembe véve vállalták az együttműködést a Ügyfélszolgálati Iroda lakhatási tanácsadójával.

Átmeneti szállóinkról jelentkezők esetében kiemelt szerephez jutott, hogy az ügyfelek megtakarítással rendelkezzenek, éjjeli menedékhelyről érkezők esetén ezt nem támasztottuk feltételként, azonban kiemelt figyelmet kapott, hogy viszonylag újként a rendszerbe került ügyfelek legyenek, a kilépés lehetőségével nagyobb eséllyel tudjanak élni.

A program előkészítéseként a BMSZKI telephelyeinek szakmai teamjeit kerestem fel, részletes tájékoztatást nyújtva a lakhatási támogatások feltételeiről (Gyáli, Dózsa, Kocsis Átmeneti szállás; Utcai Gondozó Szolgálat, Családok Átmeneti Otthona, Menekülteket Befogadó Szállás).

Támogatás összege: havi átlagban maximum 60.000,- Ft/hó

Célunk, hogy a BMSZKI ügyfelei lakhatásukat önállóan és hosszútávon tudják biztosítani.

A Konzorciumi programidőszakban 11 millió forint támogatást, valamint utógondozói szociális munkát tudtunk biztosítani a BMSZKI bármely telephelyéről jelentkező, illetve delegált ügyfelei számára. A Konzorciumi támogatásba 13 ügyfelet sikerült bevonni a 2022-23-as évben. Ebből 6 főt átmeneti szállásról, 2 főt éjjeli menedékhelyről, 5 főt pedig az Ügyfélszolgálati Irodából. 1 ügyfelet 3 hónapon, 1-et 4 hónapon, 1-et 5 hónapon, 2-t 6 hónapon, 4-et 7 hónapon, 2-t 8 hónapon 1-et 10 hónapon, 1-et pedig 11 hónapon keresztül tudtunk támogatni. A támogatás főként albérleti díj fizetésében nyújtott segítséget, azonban 1 főnek sikeres önkormányzati lakáspályázaton elnyert ingatlanának felújítására nyílt lehetősége. A mindkét támogatáshoz utógondozói szociális munka is társult. Ezügyben havi rendszerességgel tartottam esetmegbeszélő teameket, ezzel is elősegítve az ügyfelek további lakhatásának önálló megőrzését, valamint szakmai segítséget nyújtva a kollégák számára: elakadások, dilemmák átbeszélésére nyílt lehetőség.

A támogatásból 3 fő került ki idő előtt, 1 fő külföldön tudott munkát vállalni, 2 fő azonban lakhatását nem tudta finanszírozni, mert elveszítette munkáját. Havi szinten 8 fő a támogatási időszakban a maximális 60.000 Ft-ot kapott, 1 főt 55.750 Ft-tal, 2 főt havi 50.000 Ft-tal, 1 főt 49.500 Ft-tal, 1 főt pedig 24.000 Ft-tal tudtunk támogatni.

A pályázatban előírt minimum 12 fő támogatását egy fővel tudtuk átlépni, illetve az albérleti díj differenciája miatt a programidőszak végére a maradvány összeget tartós élelmiszerek vásárlására tudtuk fordítani, melyet december végén a programban maradt 5 fő részére átadtunk.

Már a nyár folyamán elindult a felkészülés a jövőre vonatkozóan, így 5 ügyfelet sikerült támogatni önálló lakhatásának megteremtése érdekében. Kiemelendő, hogy előnyben részesítettük a BMSZKI Külső férőhelyeiről jelentkezőket.

Hajléktalanokért Közalapítvány „Integrált, piaci lakhatási támogatás hajléktalan ügyfelek részére” című pályázati programja

Programunkkal az Irodánkkal kapcsolatba kerülő ügyfelek közül kiemelten az utcán élő és/vagy lakhatási krízisben lévők, valamint átmeneti szállásainkról kiköltözők azon csoportjait céloztuk meg, akiknek lehetősége, képessége, motivációja volt ilyen típusú lakhatási megoldásra. Célunk az volt, hogy az utcán élők és lakhatási krízisben lévő, a rendszerbe újként bekerülők egyáltalán ne kerüljenek intézményes ellátásba.

A program sikerét mutatja, hogy a tervezett 9 fő bevonása helyett 19 fő (köztük 4 pár) munkásszállón történő lakhatását tudtuk támogatni. A programba való ügyfél bevonás folyamatosan történt 2022 decemberétől. A legtöbb ügyfél bevonás 2023 januárjától tudott elkezdődni. Annak érdekében, hogy a programba bekerült ügyfelek önálló lakhatásukat a támogatás megszűnését követően is meg tudják tartani, utógondozói szociális munkát nyújtottunk, melyet utógondozói csoportmunkával támogattunk. A támogatásban részesített személyek a BMSZKI ügyfelei: utcáról, nappali melegedőből; éjjeli menedékhely, speciális éjjeli menedékhely, átmeneti szálló igénybe vevői közül kerültek ki. A programba került személyek közül 4 fő előzőleg a BMSZKI valamelyik éjjeli menedékhelyét, 1 fő nappali melegedőjét vette igénybe, 14 főnek pedig BMSZKI átmeneti szálláson volt jogviszonya. A támogatási programba bevont ügyfelek jellemzői még: 18. életévét betöltötte, rendszeres jövedelemmel rendelkeznek, amiből a havi lakhatási költségeiket fedezni tudja, rendelkeztek munkásszállóra vonatkozó bérleti szerződéssel. Valamint hajlandók voltak együttműködni az Ügyfélszolgálati Iroda munkatársával és utógondozó szociális munkással. Illetve további feltétel volt, elsősorban az átmeneti szállókról jelentkezők esetében, hogy minimum egy havi bérleti díj összegű megtakarítással rendelkezzenek.

A program megvalósítása során rugalmasságra, alkalmazkodásra volt szükségünk. A folyamatos újra számolások módszertanát kellett követnünk. Ennek alapvető oka az volt, hogy olcsóbb díjú, több ágyas elhelyezést nyújtó munkásszállókat tudtunk bevonni az együttműködésbe. A megvalósítás során alkalmazni tudtuk azt az elképzelésünket, célunkat, hogy az utcán élő vagy éjjeli menedékhelyről érkező ügyfeleket rugalmasabb szerkezetű támogatással tudjuk biztonságosabban tovább segíteni. Ezzel lehetőséget adtunk több ügyfél bevonására: a tervezett 9 fő helyett 19 főt tudtunk támogatásban részesíteni.

1 főt 7 hónap, 9 főt 6 hónap, 2 főt 5 hónap, 4 főt 4 hónap, 1 főt 3 hónap, 2 főt 1 hónap, átlagosan havi 50.000 Ft.-tal segítettünk.

Nehézséget jelentett, hogy a bevonásra került ügyfeleken túl sokkal több potenciálisan támogatható személy jelentkezése történt, melynek a meglévő anyagi erőforrás szabott határt, illetve a programidőszak rövidnek bizonyult, mert a nyári időszakban több olyan ügyfél jogviszonya járt le, akiknek munkásszállóra történő költözése támogatható lett volna.

A bevont személyek továbbra is ezeken a szállókon élnek, 1 főnek sikerült piaci alapon megoldani lakhatását, albérletbe nyílt lehetősége költözni.

2023. augusztus 1-től ismételten lehetőségünk nyílt anyagi támogatást nyújtani a fent részletezett formában. Mindkét támogatás finanszírozása Konzorciumi keretből valósult meg.

Menekültek segítése

Albérletkeresés, team látogatás által is fókuszba került, illetve célkitűzésként megfogalmazódott egy lakhatási csoport kidolgozása, melyre sajnos 2023-ban nem került sor, elsősorban az anyagi erőforrások hiánya miatt.

Lakhatási tanácsadóként terveim a 2024-es évre vonatkozóan

- Külső kapcsolataink további építése, illetve a már meglévő, belső együttműködések elősegítése.
- Lakhatási sarok infrastrukturális környezetének fejlesztése, számítógép használatának biztosítása az ügyfelek számára, ezzel lakhatási céljaik megvalósításának elősegítése.
- Pályázatokon való részvétel anyagi erőforrások biztosítása érdekében.
- Lakhatási programok újragondolása, anyagi támogatás csökkenő ütemtervének kidolgozása.
- Csoportok beindítása az átmeneti szállókon, annak érdekében, hogy az ügyfelek önálló lakhatásukat megtervezzék, lépéseket tegyenek mindennek érdekében.

Tóth Mercédesz: Külső férőhelyek koordinálásának 2023-as szakmai összefoglalója

Az Ügyfélszolgálati Iroda megalakulása után, 2022-ben a Lakhatási Iroda keretein belül vettük át ezeket a feladatokat. Ezeknek a kilépési módokra a X. kerületben található 2 lakás ad lehetőséget, a Kápolna, illetve a Gyakorló utcában. A 2023-as évben az előbbiben 4 főnek, míg utóbbiban 3 főnek biztosítottunk

lakhatási szolgáltatást, utógondozói munkát. A 2023-as évtől további 4 férőhellyel, egy Rákosszeg parki intézményünkben lévő lakással bővült a kör.

Az utógondozók munkáját havi rendszerességgel szervezett TEAM segítette. Ennek a találkozáson a célja, hogy az éppen aktuális, lakásokat érintő operatív teendőket, felmerülő konfliktusokat és problémákat és a lehetőségeket átbeszéljük, és közösen támogassuk egymás munkáját.

2023 januárjában a Kápolnai utcai páros férőhelyen egy haláleset történt. A pár másik tagja ezt követően februárban új lakhatási lehetőséget keresett. 4 főnek járt le a 2 éves jogviszonya, melynek kapcsán a szakmai igazgatóval közösen átbeszéljük a lakók jogviszonyhosszabbításának kérelmeit. Így a januári teamen átbeszéljük a lakók elmúlt két évének lépéseit, terveit, illetve a kérelmek formai elvárásait. Márciussal kiküldésre került átmeneti szállásainkra a Kápolna utcai páros férőhely, illetve az egyik egyéni férőhely pályázati kiírása. A lakások megmutatása, a keretek átbeszélése megtörtént. Áprilisban az egyéni férőhelyre költözött 1 fő a Gyáli átmeneti szállásról, illetve a páros férőhelyre 2 fő a Vaspályáról.

A tavaszi utógondozói teameken az új utógondozók bevonása mellett újra átbeszéljük a lakásokra vonatkozó házirendet, szabályokat, együttélési kereteket.

A Gyakorló utcában a 2022-es évben kialakult konfliktus oldására törekedtünk a 2023-as év elején is, az együttélési nehézségekből adódó nézeteltérés nem szűnt meg, de csillapodott. Igyekeztünk a teamen átbeszélni a problémát és annak megoldását, hogy ötleteinkkel egymást segítsük. Tavasszal szükséges volt egy rendkívüli lakógyűlést tartani (az intézményvezető bevonásával), a Gyakorló utcai lakásban ugyanis a konfliktus újra kiéleződött. A lakókkal átbeszéljük a házirendet, a szabályokat és a határok tartását. A probléma oldására törekedtünk.

Tavasszal és nyáron pályázati program keretében lehetőségünk volt a külső férőhelyen lévő bútorok (fotel, dohányzó asztal, tárolók) megújítására, ezeknek a szervezése, beszerzése és szállítása zajlott ebben az időszakban.

Nyár végén a Gyakorló utcai páros férőhelyről, 2 fő albérletbe költözött lakhatási támogatással, melyben az Ügyfélszolgálati Irodán belül működő Lakhatási Iroda segítette őket. Ezt követően ősszel erre a férőhelyre többszöri pályáztatás ellenére sem érkezett megfelelő pályázat.

A Rákosszegparki külső férőhely feltöltése folyamatban van. A lakás adottságaiból adódóan (egymásba nyíló szobák) az év végén olyan ügyfelekkel szerettük volna ezt feltölteni, akik családként kerültek hajléktalanellátásba (anya, apa, nagykorú gyermek), de ez nem sikerült. A lakás felszereltségének felmérése megtörtént.

Decemberben az előző év sikerességén felbuzdulva hagyományteremtő jelleggel lakókarácsonyt tartottunk, ahol az utógondozókkal közösen megvendégtük a lakókat, beszélgettünk az ünnepekről,

szokásokról, illetve kiosztásra kerültek a karácsonyi csomagok. Az utógondozókkal következő év januárjára a Kápolna utcába szerveztünk egy lakógyűlést, hogy az együttélési nehézségeket oldani tudjuk.

Következő évi terveink között szerepel a külső férőhelyek pályáztatási rendszerének megújítása, ugyanis az őszi/téli gyakorlati tapasztalatunk (nem érkezett megfelelő pályázat) ezt indokolja. Ehhez elkészült egy tervezet.

3. rész: Felvételt Előkészítő Team (FET) beszámolója

A BMSZKI átmeneti szállásaira való bekerülés a **Felvételt Előkészítő Teamen keresztül** történik (átruházott hatáskörben). A munkacsoport tevékenysége a BMSZKI SzMSz-e szerint a Szakmai szervezeti egység részét képezi (4.2), gyakorlatban az Ügyfélszolgálati Iroda feladatai közé tartozik.

A Felvételt Előkészítő Team (FET) egységes szempontrendszer alapján, 2008 óta veszi fel a BMSZKI átmeneti szállóra jelentkező hajléktalan embereket.

Felvétellel kapcsolatos beszélgetéseket és ügyintézéseket közvetlenül 9 átmeneti szálló esetén bonyolít. Egy speciális átmeneti szálló esetében, avval szorosan együttműködve társ-felvételeztetést végez. Ez a speciális intézmény a Váltó-Ház, amely alkohol-, gyógyszer-, illetve egyéb függőségben szenvedő embereket fogad kórházi rehabilitációt követően. Ennél az intézménynél a FET csak irányít ügyfeleket az általuk működtetett „Lehetőség (felvételi) Csoportba”, felvételt oda önállóan nem végez.

A FET működési, ügyfélfogadási ideje megegyezik az Ügyfélszolgálati Irodáéval.

A felvételi beszélgetésekre az előző napokban kiosztott időpontok alapján jutnak be az emberek. Az időpontok kiadást és a szűrést az ÜSZI információs része bonyolítja le.

Az időpontok kiadása mellett az ÜSZI információs részének munkatársai tájékoztatást is nyújtanak a jelentkezőknek lehetőségeikről, valamint a BMSZKI intézményeiről. Szintén ők végzik a várólistáról behívott, felvételre kerülő ügyfelek adminisztrációs munkáját, a férőhelyek kezelését.

2023-ban összesen **1706 főnek** adtunk ki időpontot felvételi beszélgetésre, **503 fő** nem jelent meg a megadott időponton, és összesen **1717** felvételi beszélgetés történt. A kiadott időpontokon túl, ha utcáról vagy BV-ből szabadult ügyfél jelentkezik átmeneti szállásra, elhelyezését azonnal megpróbáljuk megoldani, átmeneti szálláson vagy speciális éjjeli menedékhelyen helyezzük el, ideiglenesen.

Az ellátás iránti kérelmet a **KÉRELEM ÉS FELVÉTELI ADATLAP** kitöltésével (szóban vagy írásban) és aláírásával lehet benyújtani. A férőhelyet az érvényes **ÉRTESÍTÉS ÁTMENETI SZÁLLÓN VALÓ ELHELYEZÉSI KÉRELEM** nyomtatvánnyal lehet elfoglalni. A férőhely elfoglalásakor a BMSZKI és a lakó között intézményi jogviszony létesül.

A beszélgetés tartalmát meghatározza az un. „Kérelem és felvételi adatlap”, amely a Szociális törvényben szereplő kötelező kérdésköröket magában foglalja. A kérdések kitérnek a jelentkező:

- személyes adataira,
- hajléktalanná válására,
- egészségi/mentális állapotra,
- jövedelmi helyzetére,
- munka és szociális karrierjére,
- valamint a rövid- és hosszútávú terveire.

A „Kérelem és felvételi adatlap” 2008 óta elektronikus formában, a Menedékprogramban tölthető ki, és azon keresztül nyomtatható.

A felvételi beszélgetéseket két szociális munkatárs (egyikük a FET munkatársa) folytatja le, egy jelentkező esetén átlag 30–40 percben. A kapott válaszok alapján, figyelembe véve a BMSZKI átmeneti szállóinak szakmai profilját és az ügyfél speciális szükségleteit, megjelöli az ügyfél számára választható szállót, illetve egyeztetni az érdekeket. A beszélgetést bonyolító egyik szociális munkatárs személye alkalmanként változik. Minden ügyfélfogadási napon más intézmény szociális munkása segíti FET-et, havi beosztás szerint.

A FET működésének és a felvételi beszélgetésnek a célja elsősorban, hogy az ügyfél szempontjából legjobb megoldás kerüljön felajánlásra, az átmeneti szállók szakmai arculatának megőrzésével.

Az eljárásrend előírása alapján, a BMSZKI egyetlen szállásán sem lehet eltérni a jóváhagyott (a házirendekben, szakmai programokban, belső eljárásrendben szabályozott) bekerülési feltételektől”. *Sajátos esetekben (pl. 25 év alattiak esetében) a bekerülési feltételek a FET munkatárs véleményezését követően, az ÜSZI/FET szakmai teamjének írásos jóváhagyásával lépnek életbe, melyről a FET-en (ÜSZI-n) keresztül kapnak tájékoztatást az intézmények és az igénybe vevők.*

Minden lakhatását veszített hajléktalan ember kérheti személyesen felvételét A BMSZKI átmeneti szállására az Ügyfélszolgálati Irodán működő Felvételt Előkészítő Teamnél. Az ÜSZI munkatársa az ügyfél jelentkezését nyilvántartásba veszi a Menedék programban és időponttal látja el. Speciális esetben soron kívüli felvételi beszélgetés lehetőségét is köteles biztosítani és felkínálni.

A Felvételt Előkészítő Team mindenkori munkatársa a 1993. évi III. tv (Szt.) 20§ alapján a szolgáltatásra vonatkozó igényét nyilvántartásba veszi. Ekkor kerül sor a **felvételi beszélgetésre**. A felvételi beszélgetések alkalmával különböző intézkedések történhetnek adott jelentkező kérelme és a FET munkatársai döntése alapján:

1. Felvételre kerül az ügyfél,
2. Várólistára kerül fel az ügyfél,
3. Elutasításra kerül az ügyfél,
4. Speciális ügyintézés történik az egyes ügyfelek esetében (pl.: átirányítás egyéb szakellátó intézménybe, további ügyintéзések miatt intézményekkel való kapcsolatfelvétel, igazgatóhoz való irányítás, olyan külön megállapodás a jelentkezővel, mely a várakozás időszakára szól és olyan teendőket, ügyintéзések szükségességét fogalmazza meg, melyekkel az ügyfél kondícióit feljavítják ahhoz, hogy átmeneti szállóra kerülhessen és ott „működni” tudjon).

A felvételi beszélgetésen rövid idő alatt kell megteremtteni azt az oldott, bizalmi légkört, amely szükséges ahhoz, hogy kellő információt megtudjunk a jelentkezőről annak érdekében, hogy a számára legjobb döntés szülessen.

A jelenlegi lakhatási helyzet és a lakhatási előzmény feltérképezése mellett fontos körbejárni a munkatapasztalatokra és az egészségi állapotra vonatkozó kérdésköröket is, hogy minél komplexebb képet kapjunk az ügyfélről annak érdekében, hogy a számára legmegfelelőbb átmeneti szállást javasoljuk. Részletesen tájékoztatjuk az ügyfeleket a szállók szolgáltatásairól, a térítési díj, valamint az óvadék összegéről és a befizetés időpontjáról. Megállapodást is kötünk, amennyiben az ügyfél valamilyen vállalást teljesít.

Amennyiben az adott szállón nincs beköltözhető üres férőhely, a jelentkező a várakozók listájára kerül. A férőhely iránti kérelmét háromhetente – személyesen vagy telefonon – szükséges megerősítenie, ennek folyamatáról részletes tájékoztatást adunk. Amennyiben az erősítés nem történik meg, az ügyfél lekerül a várólistáról. Megüresedett férőhely esetén a jelentkező a várólistáról behívásra kerül, és a lehető legrövidebb időn belül kell a beköltözésnek megtörténnie.

A 2023-as évben **1032 felvétel** történt a BMSZKI átmeneti szállásaira. Az alábbi táblázatban látható a felvételek száma átmeneti szállók szerint, havi bontásban:

BMSZKI átmeneti szállásaira felvett ügyfelek száma 2023-ban										
Hónap	Alföldi	Dózsa	Gyáli	Kálvária	Kocsis	Kórákás Park	Külső Mester	Szabolcs	Táblás	Összes felvétel
Január	11	24	7	2	10	2	8	4	4	72
Február	10	16	17	4	14	10	16	1	4	92
Március	18	14	8	5	15	8	12	0	5	85
Április	13	12	13	4	12	11	10	4	5	84
Május	15	14	9	4	20	10	16	2	6	96
Június	14	13	8	2	9	6	13	4	2	71
Július	8	26	15	2	10	8	11	3	0	83
Augusztus	14	11	14	6	10	12	18	3	3	91
Szeptember	24	19	22	7	9	4	14	1	5	105
Október	21	18	20	2	16	8	16	1	7	109
November	18	8	10	5	9	10	13	1	3	77
December	9	21	4	3	9	4	12	1	4	67
Összes	175	196	147	46	143	93	159	25	48	1032

A 2023-as évben a legtöbb felvétel a Dózsa Átmeneti Szállásra történt, míg a legkevesebb a Szabolcs Átmeneti szállásra. Az utóbbi esetében vélelmezhetően azért kevesebb, mert az idősebb és betegebb korosztály számára a kilépés sokkal hosszabb időt vesz igénybe, az ügyfelek többnyire tartós, idősothoni elhelyezésre várnak.

2023-ban összesen **1340 fő** került várólistára üres férőhelyek telítettsége miatt. Az alábbi táblázatban látható intézményenként, havi bontásban:

2023-ban a BMSZKI átmeneti szállásainak várólistájára kerültek száma

Hónap	Alföldi	Dózsa	Gyáli	Kálvária	Kocsis	Kőrakás park	Külső mester	Szabolcs	Táblás	Összes várakozó száma
Január	23	26	29	7	23	20	10	1	9	148
Február	20	23	20	11	25	6	3	9	10	127
Március	10	15	18	9	35	9	3	10	7	116
Április	12	10	17	9	21	10	2	2	2	85
Május	13	23	20	3	15	18	1	2	6	101
Június	16	15	22	5	33	19	5	12	5	132
Július	14	16	17	5	31	12	13	4	5	117
Augusztus	17	15	13	5	23	8	15	5	13	114
Szeptember	5	16	15	7	20	12	11	8	12	106
Október	9	22	9	8	14	10	14	7	9	102
November	25	14	15	1	30	4	17	5	15	126
December	15	6	13	9	6	2	6	3	6	66
Összes	179	201	208	79	276	130	100	68	99	1340

A leghosszabb várakozási idő a Kocsis és a Gyáli Átmeneti Szállás esetében volt, ez vonatkozik a páros és az egyéni várakozókra is. A Dózsa Átmeneti szálló esetében is magas – a férfi és a női várakozókat is beleértve – volt a várakozási idő.

A várakozó ügyfelek **1531 alkalommal telefonon, és 957 alkalommal személyesen** erősítették meg várólistájukat. Ez a magas szám azt igazolja, hogy a várakozási idő hosszú hónapokig is eltartott, a leghosszabb várakozási idő továbbra is a páros férőhelyekre volt.

A felvételi beszélgetésen az ügyfél kérelme abban az esetben kerül elutasításra, ha a lakhatása biztonsággal megoldható, vagy más lakhatási megoldás javasolt. 2023-ban mindössze **4 ügyfél** esetében került elutasításra kérelme (a tavalyi évben is csak 16), ebből 1 esetben volt más lakhatási forma felajánlva.

328 esetben történt egyéb jellegű ügyintézés a felvételi beszélgetést követően. Ilyen ügyek jellemzően:

- egészségi állapotra vonatkozó igazolás pótlására volt szükség,
- magas jövedelme miatt más lakhatási megoldást javasoltunk, vagy speciális éjjeli menedékhelyre irányítottuk, ahol megállapodást kötöttek az ügyféllel,
- Vaspálya Átmeneti Szállásra irányítottuk,
- gondnoki határozat bemutatására és gondnokkal való egyeztetésre volt szükség,
- a felajánlott átmeneti szállót nem fogadta el,
- pszichiáterrel való konzultáció javasolt,
- speciális éjjeli menedékhelyre irányítottuk, mivel lakhatása pár hónap után megoldódik (pl. pszichiátriai otthonba költözik, munkásszállás a cél),
- a felvételi adatlap nem került kitöltésre, a kérdésekre nem válaszolt,
- idősothoni kérelem beadása szükséges,
- kérelme a szakmai team véleménye után került döntésre,
- kérelmét az adott szálló dönti el.

Átmeneti szállásra jelentkező **25 év alatti ügyfeleink** száma **40 fő volt** a 2023-as évben. A BMSZKI továbbra is kiemelten kezeli kérelmüket. A felvételi beszélgetést követően egy rövid eseteírás készül a jelentkezőről, és a szakmai értekezleten részletes esetismertetés után születik döntés arról, hogy melyik átmeneti szállás javasolt, vagy milyen más megoldási stratégiák alkalmazhatóak a fiatalok esetében. Átmeneti szállásra való felvételkor elektronikus levél formájában (rövid összefoglaló alapján) tájékoztatja a FET a kiválasztott szálló szakmai vezetőjét.

Az idősebb korosztály és a rossz egészségi állapotban lévő ügyfelek elhelyezése átmeneti szállásainkon továbbra is kihívást jelent. A részben önellátó ügyfelek minimális ápolást/gondozást igényelnek, ezért nagy szükség van a Szabolcs Átmeneti Szállásra, és a BMSZKI egészségügyi részlegeire egyaránt. A jó együttműködésnek köszönhetően a rosszabb egészségi állapotban lévő ügyfeleket hozzájuk tudjuk irányítani.

A táblázatban szerepelnek a fent említett adatok összefoglalva:

Felvételi beszélgetést követően a következő ügyintéзések történtek 2023-ban(fő)	
Felvétel	1032
Várólista	1340
Elutasítás	4
Egyéb ügyintéзés	328
Intézményi felvétel (utcás beszállítás/eü. állapot miatt)	51
Előgondozás (kórház, BMSZKI éjjeli menedékhely, Szabolcs eü.részleg, Kocsis munkásszállás)	50
25 év alattiak	40
Team döntés	91
Telefonos erősítés	1531
Személyes erősítés	957

Az ügyfélkör jellemzői

Az ÜSZI és a FET hajléktalan személyeket fogad. Szolgáltatásaink igénybevétele nincs feltételhez kötve. Figyelemmel kísérjük, hogy az átmeneti szállásra jelentkezők milyen élethelyzetből, honnan érkeznek hozzánk, milyen speciális jellemzőkkel rendelkeznek. Ezzel nyomon követhetjük az igénybe vevők körét, az ő egyéni szükségleteiket. Azt is láthatjuk az összehasonlító táblázatból, hogy az elmúlt években milyen változás történt, és a speciális ügyféljellemzők alakulását is.

A lakhatási kérdés megoldásán kívül gyakran egyéb nehézségek is jelen vannak az ügyfelek életében, melyeket a döntésnél szükséges figyelembe venni. Ilyenek pl. a szenvedélybetegség, rossz mentális állapot, rossz fizikai és / vagy egészségi állapot, a munkaképesség és jövedelem hiánya, motiváció

hiánya, hosszú „hajléktalan karrier”. Mindezek következtében elengedhetetlen a holisztikus szemlélet, hiszen az ügyfelek többsége nemcsak a lakhatás terén szorul segítségre, hanem számos – megoldásra váró – problémahalmazzal küzd.

2017 óta figyelemmel kísérjük azt, hogy a jelentkező ügyfelek honnan, milyen lakhatásból érkeztek („Előző éjszaka hol aludtak”). 2023-ban ez az alábbiak szerint alakult:

Honnan érkeztek az ügyfelek 2023-ban (fő)	
utca/közterület	193
BMSZKI éjjeli menedékhely	898
BMSZKI egészségügyi részlegek	32
nem BMSZKI éjjeli menedékhely	152
kórház, nem BMSZKI lábadozó	52
nem BMSZKI átmeneti szálló	101
ismerős / szívességi	116
család	70
hostel, motel, hotel, munkásszálló	41
albérlet	37
munkahelyén (épületében) aludt	10
önkormányzati lakás	11
saját ingatlan	2
börtön	21
idősothton, átmeneti gondozóház	0
Összes	1736

Honnan érkeztek az ügyfelek a FET-re 2020–2023 (fő)				
	2020	2021	2022	2023
Utca	182	173	232	193
BMSZKI Fehér köz	12	19	21	-
BMSZKI Életmentő pont	-	3	3	4
BMSZKI Könyves	240	236	255	304
BMSZKI Előd	39	40	126	61
BMSZKI Aszódi	93	141	199	213
K22	46	82	53	118
BMSZKI Dózsa 24	23	37	54	75
BMSZKI Dózsa	72	61	33	89
BMSZKI Bánya	17	12	4	1
BMSZKI Váci	15	11	37	33
Ismerős / szívességi	101	99	135	116
Család	35	49	8	70
Kórház	11	5	3	36
BMSZKI Krónikus vagy Ápolási részleg	4	0	22	3
BMSZKI Lábadozó	7	6	95	29
Éjjeli menedékhely	88	90	8	152
Egyéb Lábadozó	7	1	85	16
Egyéb Átmeneti	64	98	5	101
Hostel, Motel, Hotel	15	4	50	5
Munkásszálló	43	43	34	36
Albérlet	35	46	20	37

Munkahely	12	8	5	10
Önkormányzati lakás	4	8	2	11
Átmeneti Gondozóház	0	1	0	-
Időotthon	0	1	5	-
Saját ingatlan	3	4	46	2
Börtön	5	2	3	21
Anyaothton	0	0	0	-
összesen	1173	1280	1543	1736

Felvételi beszélgetésen részt vett ügyfelek speciális jellemzői 2020-2023				
	2020	2021	2022	2023
kilalkoltatott (30 napon belüli vagy vár a végrehajtásra)	5	0	4	4
BV (8 napon belüli szabaduló levéllel érkezett)	10	7	7	21
drog okozta dependencia,	38	41	31	52
alkohol okozta dependencia	150	129	242	355
vélhetően drog okozta dependencia	15	12	18	13
vélhetően alkohol okozta dependencia	75	52	45	21
25 év alatti	35	23	27	37
vélmezhetően pszichiátriai beteg	83	79	131	146
diagnosztizált pszichiátriai beteg	163	99	99	130
diagnosztizált és kezelt pszichiátriai beteg	35	123	72	124
vélmezhetően demens	8	13	21	19
diagnosztizált demens	4	4	0	7
vélmezhetően fogyatékkal élő	7	4	17	13
diagnosztizált fogyatékkal élő	16	21	27	27
kerekesszékes/amr	2	6	12	20
mozgáskorlátozott, bot vagy más segédeszköz	44	21	53	63
időskorú/65 év és feletti	106	119	168	188
várandós	3	3	3	3
a felvételi interjú megszakadt	75	15	4	5
látássérült	-	-	2	8
hallássérült	-	-	-	3

A Befogadó BMSZKI Program – Befogadó átmeneti szállások program része 2023 őszén is folytatódott. A Program során lehetősége nyílik az utcai szolgálatoknak utcán alvó, ott élő ügyfelek (BMSZKI) átmeneti szállásaira történő bejuttatására a Diszpécser szolgálat(ok) koordinálásával és a FET-tel történt telefonos egyeztetést követően. A diszpécser az utcai szolgálat munkatársával közösen dönt az ügyfél átmeneti szállásra való alkalmasságáról. Ezt követően a szállás ügyeletesével telefonon egyeztet az azonnali beszállításról, majd visszajelez az utcai szolgálat munkatársainak.

A FET és utcai szolgálat közötti (napközbeni) telefonos egyeztetést követő felvétel, majd beszállítás folyamat bemutatása: Utcai szolgálat hívja a FET-et, egyeztetnek az elhelyezési igényről. FET-es munkatárs néhány egyeztető kérdés feltétele után dönt és valamelyik átmeneti szállásunkra irányítja az Utcai szolgálatot az ügyféllel. Amennyiben először férőhelyről kell egyeztetnie, visszahívás után irányítja az Utcai szolgálatot a megfelelő átmeneti szállásra. FET-es értesíti az átmeneti szállás vezetőjét és recepcióját a beszállításról. Felvételi anyagot az átmeneti szállás munkatársa készíti. Az Utcai

szolgálat munkatársa és a FET-es közösen dönthet úgy, hogy inkább beszállítják az Ügyfélszolgálati irodába gyors soron kívüli felvételi beszélgetésre az ügyfelet, mert az átmeneti szállásra való alkalmasság kérdéses.

2023 október 15-én indult a program. Az utcai gondozó szolgálatok és a Menhely Diszpécser szolgálat közreműködésével **27 ügyfelet** szállítottak be átmeneti szállásainkra. A program jellemzői:

BMSZKI Befogadó átmeneti szállásaira való bekerülés 2023.10.15. és 2024.03.31. között					
Diszpécseren keresztül			A hónapok beszállításai		
Befogadó átmeneti szállás elnevezése	Dózsa	12	Október	3	1 pár
	Alföldi	5	November	6	2 pár
	Külső Mester	2	December	7	
	Kőrakáspark	8	Január	6	1 pár
	Vaspálya	0	Február	2	
Összesen		27	Március	3	
Beszállított ügyfelek neme	Férfi	19	Nő	8	
Befogadó átmenetire kerültek kor jellemzői nemenként			Melyik utcai szolgálat, krízisautó szállította		
1990-2000		0			
1980-1989		6	BMSZKI	4	
1970-1979		12	Menhely KA	13	
1960-1969		7	Málta KA	2	
1950-1959		1	Málta III.	2	
1940-1949		1	Málta XI.	3	
Összesen		27	FESZGYI	3	

A Menedékház ügyfeleinek elhelyezése

A Menedékház Alapítvány (2023.08.31-i) intézményének megszűnése miatt csoportunk kapta a feladatot, hogy az ott lakó ügyfeleiket (akiket addig nem sikerült elhelyezniük) elhelyezzük a BMSZKI rendszerében. Az intézmény többnyire idős, beteg, korábban akár tartósan utcán élő embereknek nyújtott ellátást. Az elhelyezéssel kapcsolatos előkészületeket (szükségletfelmérést) 07.11-én kezdtük, és a zárás előtt 27 ügyfél elhelyezését tudtuk megoldani. Átmeneti szállásra 17 fő került felvételre (3 fő Dózsa, 6 fő Kocsis, 4 fő Kőrakáspark, 2 fő Külső Mester, 2 fő Alföldi), 9 fő speciális éjjeli

menedékhelyre, (4 fő Aszódi, 1 fő Dózsa 24 órás rész, 3 fő Váci, 1 fő K22), 1 fő pedig a Szabolcs Lábadozóra.

Munkatársak részbeszámoló

Szaló Edit – Danka Zsombor – Rat Katalin: Külső, avagy Mobil FET

A BMSZKI egészségügyi részlegein vagy speciális éjjeli menedékhelyen tartózkodó ügyfelek közül azok, akik egészségügyi állapotuk vagy mozgáskorlátozottságuk és koruk miatt nem tudnak személyesen részt venni a FET ügyfélfogadásán, az adott intézményben vehetnek részt felvételi beszélgetésen.

12 fő esetében a Szabolcs Egészségügyi részlegén történt előgondozás. Az egészségügyi ellátás után arra törekednek, hogy az ügyfeleik ne az utcára kerüljenek vissza, hanem BMSZKI átmeneti szállást nyújtó intézménybe legyen megoldva a további lakhatásuk. A FET az ilyen esetekben helyben folytatja le a felvételi beszélgetéseket, és akit lehet, átmeneti szállásra helyez el. Azonnali elhelyezésre sajnos nincs lehetőség, de elsőbbséget élveznek az átmeneti szállásainkon a krónikus részről várakozó ügyfelek. Továbbra is problémát okoz a krónikus beteg és a mozgáskorlátozott ügyfeleink mielőbbi elhelyezése, mivel korlátozott számban állnak rendelkezésre számukra megfelelő férőhelyek.

6 fő esetében a Dél-Pesti kórházból érkezett megkeresés kórházi előgondozásra. **4 fő** esetében az Alföldi, **2 fő** esetében a Szabolcs Átmeneti szállás lett felajánlva, mivel a kérelmezők mozgáskorlátozottsága miatt ebben a két intézményben van lehetőség elhelyezésre.

Éjjeli menedékhelyeinket **Mobil FET**-el tudjuk segíteni, amennyiben az adott ügyfél mozgásában korlátozott és nehézséget okoz számára az utazással járó ügyintézés. 2023-ban az Aszódi Éjjeli Menedékhelyről **22 fő** esetében, a Váci éjjeli menedékhelyről pedig **7 fő** esetében kérték segítségünket. Ezen felül rendhagyó módon, de indokolt okok miatt **3 fő** a Kocsis munkásszállón vett részt felvételi beszélgetésen.

Ezen ügyfelek nagy része kerekesszékekkel közlekedik, ezen felül gyakran szenvednek különböző krónikus betegségekből, vagy szorulnak ápolásra. Az Aszódi és a Váci Éjjeli Menedékhelyen van háziorvosi rendelés, ennek köszönhetően helyben ki tudják tölteni az orvosi állapotfelmérő papírt. A felvételi beszélgetés után a szociális munkás rendszerint három hetente erősíti a lakó jelentkezését a várólistán, egészen a beköltözésig.

A nők esetében hosszas várakozásra lehet számítani, mivel kizárólag a Szabolcs Átmeneti Szálló tudja fogadni őket. Az említett két menedékhelyen nagy segítség, hogy tudnak kerekesszékek / rollátorral közlekedő hölgyeket fogadni.

Danka Zsombor: Kórházi előgondozás

2023 májusában azzal a kéréssel fordult hozzánk a Dél-pesti kórház csepeli telephelye, ahol két krónikus belgyógyászati osztály, valamint egy rehabilitációs osztály működik, hogy azokat az ügyfeleket, akik régebb óta BMSZKI-s szolgáltatást vesznek igénybe, segítsünk az osztályokról elhelyezni. Ezen ügyfelek gyógykezelése vagy már véget ért, és csak szociális alapon tartják még bent őket, vagy várhatóan a közeljövőben fog véget érni. A kórházban működő kórházi szociális munkás kollégák időközben maradéktalanul felkészítették erre az ügyfeleket, iratok pótlását, jövedelemhez segítségüket, sok esetben szociális otthoni jelentkezésüket a felvételi beszélgetés idejére már véghez vitték.

A telephely, illetve az osztályok természetéből adódóan mind a 6 fő előgondozott ügyfél mozgásában korlátozott, 3 fő kerekesszéket használ, 2 fő könyökmankót. Ha figyelembe vesszük ezt a tényezőt, illetve a telephely elhelyezkedését (tömegközlekedéssel közvetlenül nehezen megközelíthető, kieső részen van), az előgondozást ezen kórházi részlegen indokoltnak látom. Elhelyezésben leginkább a Szabolcs Átmeneti Szálló és az Alföldi AMR részlege felel meg az itt előgondozott ügyfeleknek, mert ellátásban részesülnek, nem munkaképesek, valamint akadálymentesített férőhelyet igényelnek.

Danka Zsombor – Szaló Edit: A FET munkáját támogató pszichiátriai betegségre fókuszáló szűrővizsgálat, rendelés

Az Ébredések Alapítvánnyal 2018-ban kötött együttműködés mentális zavarral élő, szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek közösségi pszichiátriai ellátására a 2023-as évben is folytatódott. Az Alapítványtól továbbra is Dr. Harangozó Judit segíti a FET munkáját.

A FET-en megjelenő, átmeneti szállásra jelentkező ügyfelek egy mentális és/vagy pszichiátriai betegségekre fókuszáló, „szűrő” kérdőívet töltenek ki. A FET munkatársai a beszélgetés alatt kiértékelik a kérdőívet, és szükség esetén tovább irányítják az ügyfelet a pszichiáterhez, Dr. Harangozó Judithoz további konzultációra, melyre a felvételi beszélgetés során a FET munkatársa tud időpontot adni.

A kérdőív azt a célt szolgálja, hogy segítse azon ügyfeleket, akik a korábbiakban nem kerültek pszichiátriai ellátást fókuszába, vagy nem rendelkeznek BNO diagnózissal, de vélhetően mentális zavarral, pszichiátriai betegséggel küzdenek. A diagnosztizált mentális zavarral élő ügyfelek számára a pszichiáter további lehetőséget biztosít az Ébredések Alapítvány egészségügyi és szociális szolgáltatásainak igénybevételére.

A FET döntését nagyban elősegíti, hogy a pszichiáter javasolja-e a pszichiátriai fókuszú szállón történő elhelyezést, vagy egyéb nem pszichiátriai fókuszú szálló is szóba jöhet a jelentkező ügyfél számára.

A BMSZKI-ban a mentális zavarral és/vagy pszichiátria problémákkal küzdők ellátására fókuszáló intézmények a Táblás és a Kálvária Átmeneti szállás. Az intézményekben az Ébredések Alapítvány pszichológusai nyújtanak segítséget a máshol ellátásban nem részesülő ügyfelek számára.

A 2023-as évben **179 esetben adtunk időpontot** pszichiáterrel való konzultációra. Ebből 77 esetben visszarendelés történt, 90 esetben a FET irányította a doktornőhöz az ügyfeleket, és 12 alkalommal telefonon történt a konzultáció. A 179 kiadott időpontból 61 fő nem jelent meg.

A pszichiátriai fókuszú intézményeinkben zajló szakmai munka lehetőséget ad megismertetni mind az ügyfelekkel, mind a szociális szakemberekkel a közösségi pszichiátriai ellátás szakterületét. Sikeres együttműködés valósult meg a két szakterület – a hajléktalanellátás és a közösségi pszichiátria – között.

A táblázatban megjelenő adatok jól mutatják, hogy a felvételi beszélgetés alapján 90 esetben javasolta a FET a pszichiáterrel való konzultációt. 12 esetben más intézményből történt pszichiáterhez való irányítás: K22 „Görögház”, Kocsis, Kórákás park és Dózsa Átmeneti Szállás. Újabb konzultációra 77 esetben történt visszarendelés.

Visszarendelés	77
FET irányítás	90
Egyéb helyről irányítás	12
Összesen	179

Az ügyfeleinknek a konzultációk alkalmával lehetőségük van megismerni a közösségi pszichiátriai ellátást nyújtó Ébredések Alapítvány szolgáltatásait, amennyiben úgy érzik, szeretnének ilyen szolgáltatásban részesülni.

Danka Zsombor: „Szösszenet” – egy 2023-ban új munkatárs élményei és tapasztalatai

2022. december 1. óta vagyok az ügyfélszolgálat munkatársa, a FET döntési folyamatában önállóan 2023 májusa óta vehetek részt.

A nálunk jelentkező ügyfelek várólistára vétele véleményem szerint komoly és felelősségteljes feladat, hiszen a tudásunkhoz és lehetőségekhez mérten mégiscsak azt igyekszünk felderíteni, hogy az ügyfél hogyan, hol és milyen keretek között kapja meg a lehetőséget, hogy életminőségén pozitív irányba tudjon változtatni.

Ebben vezérfonalat az eljárásrend és az egyes szállókhoz tartozó profil nyújt. Mindemellett egy interjú során egyértelmű, hogy az egyéni élethelyzetek sokszor dilemma elé állítanak minket. Ezen helyzetekben mindig az ügyfélközpontságunk, és ügyfeleink képességeinek, készségeinek, esetleg korlátainak felmérése az, ami segít minket egy-egy döntés meghozatalában, miután egyéni élethelyzeteket ismerünk meg a beszélgetés folyamán. Nagyon fontos, hogy minden beszélgetésen egyéni elbírálás alapján választunk szállót, illetve adott esetben más továbblépési lehetőséget mérünk fel. Szociális munkatársként, bár a beszélgetés időben korlátozott, látnunk kell az adott, pillanatnyi helyzet mellett azt is, hogy az ügyfél, ha lehetőséget kap egy átmeneti szállón, milyen erőforrásaihoz

juthat még hozzá, melyek segítségével és természetesen ehhez hozzájáruló szociális munka segítségével élethelyzetében mihamarabb pozitív és előremutató változás állhat be. Ehhez mindenképpen szükség van arra, hogy átmeneti szállóinkat behatóbban ismerjük, úgy az emberi erőforrásokat, mint az intézmény adta fizikai lehetőségeket tekintetbe véve.

Ehhez kapcsolódóan fontos lenne az intézményi profilok folyamatos igazítása a kialakult szükségletekhez. Az elmúlt időszak számomra azt mutatja, hogy a nálunk jelentkező ügyfelek jelentős többsége lakott már BMSZKI átmeneti szállón, legtöbb esetben többször is, élethelyzetében változás nem állt be, átmeneti szállóról ki – majd visszaköltözésre rendezkedtek be.

Távozottak listája

A **Távozottak listájában** rögzítjük azon ügyfelek adatait, akiknek megszűnt vagy felmondásra került az intézményi jogviszonya. A listát az intézmények – az átmeneti szállások és az átmeneti szálláshoz kapcsolódó külső férőhelyek – töltik ki elektronikusan, majd havi rendszerességgel megküldik a FET egyik munkatársának.

A csoportunknak megküldött adatok, havi jelentések alapján, 2023-ban 1149 fő (2022-ben 1168 fő) távozott az átmeneti szállásokról. Az alábbi táblázat alapján látható havonta, melyik intézményből mennyien költöztek ki:

	A kiköltözők száma havonta, szállónként (fő)												összes
	jan.	febr.	márc.	ápr.	máj	jún.	júl.	aug.	szept	okt.	nov.	dec	
Dózsa Átmeneti	13	21	15	16	12	17	22	20	12	19	23	6	196
Alföldi Átmeneti	18	10	21	10	13	15	14	15	18	16	14	13	177
Külső Mester Átmeneti	11	10	12	11	14	14	8	15	15	15	16	9	150
Vaspálya Átmeneti	6	6	7	10	11	8	11	8	4	11	7	6	95
Kocsis Átmeneti	13	12	8	18	12	11	8	12	14	11	13	6	138
Kálvária Átmeneti	2	4	5	4	2	3	5	6	3	2	4	2	42
Kőrakás park Átmeneti	9	9	13	12	3	14	5	6	7	6	14	9	107
Szabolcs Átmeneti	3	2	0	2	4	4	6	2	2	2	1	6	34
Táblás Átmeneti	4	4	6	4	6	4	3	6	3	6	7	3	56
Gyáli Átmeneti	13	13	14	17	5	17	18	12	19	14	6	6	154
összes	92	91	101	104	82	107	100	102	97	102	105	66	1149

A kiköltözéseknek pontos okai vannak, de sajnos nagyon jellemzőek a be nem jelentet elköltözések, vagy amikor az ügyfél nem mondja meg a kiköltöztető szociális munkásnak, hová is megy ő pontosan.

A jogviszony megszűnés okai	fő	%
előzetes bejelentés nélkül 8 napnál hosszabb ideig férőhelyét nem veszi igénybe	148	12,9
lopás lakótársától/BMSZKI tulajdon/dolgozó	16	1,4
szándékos károkozás	3	,3
a szálló alkalmazottait bántalmazta, megfélemlítette	36	3,1
lakótársait bántalmazta, megfélemlítette	76	6,6
a szállás feladatainak ellátását súlyosan akadályozta/veszélyeztette	39	3,4
szűrést/orvosi vizsgálatot/kezelést elutasította	2	,2
az átmeneti szálláson alkoholt, vagy más tudatmódosító szert fogyasztott	42	3,7
a házirend többszöri, súlyos megsértése	15	1,3
az együttműködési megállapodásban foglaltak nem teljesítése	15	1,3
térítési díj nem fizetése	91	7,9
önellátási képesség megváltozása miatt	1	,1
más lakhatási megoldás miatt	1	,1
átmeneti elhelyezést nyújtó határozott idejű intézményi ellátás letelte miatt	136	11,8
nem kéri a jogviszony hosszabbítását és a jogviszony végén önként kiköltözik	40	3,5
az ügyfél – élő jogviszony időtartama alatt - önként távozott	153	13,3
az ügyfél tartós bentlakásos intézménybe költözött - jogosultsága megszűnt	20	1,7
további intézményi elhelyezése nem indokolt - lakhatása megoldódott	168	14,6
másik intézményben történő elhelyezése indokolt	45	3,9
jogviszony hosszabbítás elutasítás következményeként történő, önként távozás	4	,3
elhunyt	68	5,9
áthelyezés (másik BMSZKI átmeneti szállóra)	30	2,6
Total	1149	100,0

A jogviszony megszűnés oka intézményenként 2023-ban (fő)											
	Dózsa Átmeneti	Alföldi Átmeneti	Külső Mester Átmeneti	Vaspálya Átmeneti	Kocsis Átmenet i	Kálvária Átmenet i	Kórákás park Átmeneti	Szabolcs Átmeneti	Táblás Átmenet i	Gyáli Átmenet i	összes
előzetes bejelentés nélkül 8 napnál hosszabb ideig férőhelyét nem veszi igénybe	22	28	32	8	26	6	6	4	7	9	148
lopás lakótárostól/BMSZKI tulajdon/dolgozó	1	6	7	0	0	1	0	1	0	0	16
szándékos károkozás	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	3
a szálló alkalmazottait bántalmazta, megfélemlítette	10	1	10	0	1	1	4	1	1	7	36
lakótársait bántalmazta, megfélemlítette	7	25	12	2	9	2	1	1	4	13	76
a szállás feladatainak ellátását súlyosan akadályozta/veszélyeztette	8	9	8	1	0	0	3	1	4	5	39
szűrést/orvosi vizsgálatot/kezelést elutasította	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
az átmeneti szálláson alkoholt, vagy más tudatmódosító szert fogyasztott	5	0	9	24	0	0	0	3	0	1	42
a házirend többszöri, súlyos megsértése	0	0	0	0	1	5	1	0	0	8	15
az együttműködési megállapodásban foglaltak nem teljesítése	0	6	2	0	2	3	0	0	0	2	15
térítési díj nem fizetése	1	0	39	1	19	1	13	0	1	16	91
önellátási képesség megváltozása miatt	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
más lakhatási megoldás miatt	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
átmeneti elhelyezést nyújtó határozott idejű intézményi ellátás letelte miatt	42	0	5	5	18	3	22	5	21	15	136
nem kéri a jogviszony hosszabbítását és a jogviszony végén önként kiköltözik	0	36	0	0	0	2	1	1	0	0	40
az ügyfél – élő jogviszony időtartama alatt - önként távozott	5	20	4	1	29	9	24	2	9	50	153
az ügyfél tartós bentlakásos intézménybe költözött - jogosultsága megszűnt	1	4	3	0	3	5	0	4	0	0	20
további intézményi elhelyezése nem indokolt - lakhatása megoldódott	73	4	0	43	11	1	17	7	1	11	168
másik intézményben történő elhelyezése indokolt	9	18	8	2	3	0	2	0	2	1	45
jogviszony hosszabbítás elutasítás következményeként történő, önként távozás	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	4
elhunyt	12	17	7	4	7	2	4	2	2	11	68
áthelyezés (másik BMSZKI átmeneti szállóra)	0	2	3	3	6	0	9	2	2	3	30
összes	196	177	150	95	138	42	107	34	56	154	1149

Munkánk során azt tapasztaljuk, nem mindegy milyen tartozással távoznak az ügyfeleink. Az újabb felvételi folyamat elindítását az egy éven belüli tartozások akadályozzák, vagy a korábbi években összegyűlt magas térítésdíj tartozások rendezése nehézkes olyan ügyfelek esetében, akiknek egészségügyi állapota megromlott. Fontosnak tartjuk a jövedelem reális felmérését azok esetében is, akiknek kevés a jövedelmük vagy esetleg egyáltalán nincs, ezt a felvételi beszélgetésen az ügyfél által tett jövedelemnyilatkozat segíti. Esetükben fontos, hogy az átmeneti szálláson segítséget kapjanak a térítési díj mérsékléshez való hozzájárulás tekintetében. A beköltözés után amennyiben jövedelmi helyzetében változás történik, akkor térítésdíj mentességet vagy mérséklést lehet eszközölni, vagy ingyenes elhelyezést nyújtó átmeneti szállásra való áthelyezéssel lenne szükséges kezelni e helyzetet. A nem megfelelően kezelt helyzetek a későbbiekre jelentőst tartozást eredményezhetnek. 2023-ban az alábbi táblázatok mutatói alapján a távozó ügyfelek több mint fele tartozással távozott. A jogviszony megszűnés kódok viszont nem azt mutatják, hogy a felhalmozott tartozással távozott.

Átmeneti szállásról tartozással kiköltözött ügyfelek 2023-ban		
	fő	%
túlfizetése van	51	4,4
tartozással távozott	659	57,4
nincs tartozása	389	33,9
nincs adat	50	4,4
összes	1149	100,0

Átmeneti szállásról tartozással kiköltözött ügyfelek 2023-ban (intézményenkénti bontás)					
Átmeneti szállások	túlfizetése van	tartozással távozott	nincs tartozása	nincs adat	összes
Dózsa Átmeneti	0	107	89	0	196
Alföldi Átmeneti	0	85	90	2	177
Külső Mester Átmeneti	0	106	0	44	150
Vaspálya Átmeneti	2	24	69	0	95
Kocsis Átmeneti	18	103	17	0	138
Kálvária Átmeneti	0	30	12	0	42
Kőrakás park Átmeneti	0	56	51	0	107
Szabolcs Átmeneti	0	18	13	3	34
Táblás Átmeneti	3	26	26	1	56
Gyáli Átmeneti	28	104	22	0	154
Összes	51	659	389	50	1149

2023-ban az 1149 átmeneti szállásról kiköltöző ügyfél az alábbi megoszlás szerinti helyre távozott. Az ismeretlen hely a 8 napon túli be nem jelentettel összhangban van, ők az eltűnő ügyfelek. Ők és az éjjeli menedékhelyre távozók zöme biztosan visszatér 30 nap múlva, s benyújtja kérelmét ismét átmeneti szállásra. A szívességi lakhatás is csak ideig-óráig nyújt megoldást. Véleményünk szerint van már az a 10-20-30 éve hajléktalan kör, akiket azért lehetne tartós lakhatásba helyezni, akár határozatlan jogvisztonnyal biztonságot nyújtani nekik, mert nem méltó már számukra, és értelmetlen egy-két évente újra és újra felvételi kérelmet benyújtani. A törvény alkotóknak, fenntartó szakmai stratégiáknak, BMSZKI szakmai vezetésnek célszerű lenne ezt figyelemmel kísérni, megérteni és újra gondolni. Ügyfél típusokhoz, élethelyzetekhez igazított speciális típusú átmeneti szállásokat létrehozni a jelenlegi ügyfélkör megvizsgálásával.

A jogviszony megszűnést követően, hová távozott az ügyfél 2023-ban		
<i>Kiköltözési cél hely típusa</i>	<i>fő</i>	<i>%</i>
albérlet	57	5,0
átmeneti szálló	99	8,6
BMSZKI átmeneti szálló	41	3,6
BMSZKI éjjel menedékhely	88	7,7
BMSZKI kiléptető lakás	3	0,3
BMSZKI munkásszálló	22	1,9
BV	14	1,2
család	97	8,4
éjjeli menedékhely	108	9,4
elhunyt	57	5,0
ismeretlen	358	31,2
kórház/rehabilitációs int.	45	3,9
közterület	14	1,2
külföldre távozott	7	0,6
munkáltató biztosít szállást	8	0,7
munkásszálló	33	2,9
Nyugdíjas ház	9	0,8
önkormányzati bérlakás	2	0,2
saját ingatlan	3	0,3
szivességi lakhatás	37	3,2
Szobabérlők Háza	7	0,6
szociális otthon	20	1,7
vidékre ment	4	0,3

BMSZKI CSÁO	2	0,2
CSÁO/ANYAOTTHON	1	0,1
egyéb	13	1,1
összes	1149	100,0

Tervek a 2024-es évre a Felvételt Előkészítő team munkájában

A 2023-as évben terv volt a Kérelem és Felvételi Adatlap megújítása, valamint az adminisztrációnk fejlesztése és digitalizálása, ennek folytatása és tényleges megvalósítása a betervezett feladatunk 2024-es évben is.

További terveink, hogy minél több külső intézményt megismerjünk, ezzel is bővítve az információs tudást.

Szakmai céljaink elérését segítő és hátráltató tényezők

	Segítik a szakmai céljaink elérését	Hátráltatják a szakmai céljaink elérését
Belső <i>A szervezeti egységnek lehetőségében áll változtatni rajtuk</i>	<ul style="list-style-type: none"> ● önállóan dolgozó munkatársak ● a munkatársak pontos adminisztrációja ● hangulatos belső környezet ● összehangolt munkafolyamatok 	<ul style="list-style-type: none"> ● túlzott önállósággal, öntörvényűen dolgozó munkatársak ● munkatársak rugalmasságának, ügyfélközpontúságának hiánya ● a nagy felelősség és túlterheltség miatt kétfévente fluktuáció történik ● a betanulási időszak a részletes adminisztráció és felelősségteljes feladatok miatt hosszadalmas ● a fentiek miatt nehéz alkalmas és vállalkozó szellemű munkatársat találni ● egyedül hagyott vezető: nincs gondnoka, helyettese ● konfliktus az irodavezető, és a team egyes tagjai között, nem őszinte kommunikáció, a team egyes tagjainak részéről empátia hiánya ● feszült munkahelyi légkör

<p>Külső</p> <p><i>A szervezeti egység számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● megfelelően kiépített infrastruktúra ● könnyen megközelíthető az intézmény ● ügyfél- és munkatársbarát környezetbe kerültünk ● szolgáltatásainkat fejleszthetjük, bővíthetjük ● pályázati lehetőségek ● motivációs lehetőségek megteremtése – rekreációs keret ● támogató együttműködések: Könyves-Kőbányai úti telephelyen, a központtal és FET külső résztvevőivel ● Igazgatói fogadóórán való részvétel ● szakmai anyagok, eljárás-rendek kidolgozásába való bevonás ● szupervízió lehetőségének biztosítása 	<ul style="list-style-type: none"> ● a szakmai stratégia nem egyértelmű ● hiányzik az eljárásrend betartásának teljes BMSZKI szintű ellenőrzése, ● átmeneti szállások profiljainak tisztítása aktuális lenne egy ideje ● a BMSZKI egészségügyi dolgozói és a szociális munkások munkájának összehangolásában hiányosságok vannak ● pontatlan, lassú és információhiányos kommunikáció ● hajléktalan embereket fogadó időszakok hiánya ● páros férőhelyek alacsony száma ● kilépési lehetőségek hiánya
--	--	---

Szakmai team, belső és külső együttműködések, kapcsolatok

A felvételi feladatoknak köszönhetően Irodánk és egyben csapatunk minden tagja folyamatos napi kapcsolatban van a BMSZKI minden intézményével. Naponta egyeztetjük a férőhelyeket, jelentjük a felvételeket, egyeztetünk az éjjeli menedékhelyek munkatársaival ügyfeleikről, speciális esetekben együtt ötletelünk az elhelyezés céljával kigondolt átmeneti szállás vezetőjével vagy vezetőivel. Utcai szolgálatok munkatársainak nyújtunk segítséget ügyfeleik mindél gyorsabb és zökkenőmentesebb elhelyezése érdekében.

Belső szakmai anyagokat alkotunk és véleményezünk. Igazgató úr fogadóóráján rendszeresen jelen vagyunk.

A fővárosban működő ellátókkal is aktív, jó kapcsolatot ápolunk az elhelyezésekhez kapcsolódó együttműködések céljából.

Helyzetünk nem könnyű: egyszerre érkeznek felénk az éjjeli menedékhelyek és az átmeneti szállások elvárásai, igényei. Ilyenkor utközfelületnek, „megoldóembernek” érezzük magunkat. Sokszor nem érti

egyik vagy másik fél a döntéseink okát, mert a saját nézeteik, érdekeik a legfontosabbak. Ilyenkor az eljárásrendre támaszkodunk, melynek ismerete sajnos még nem teljes körű a BMSZKI minden dolgozója körében. **Ezért nagyon fontos, hogy az eljárásrend adta kereteken túl rugalmasan legyünk képesek megoldani az elénk kerülő eseteket, azonnali elhelyezési megoldásokat találjunk utcán élő, nagy krízisben, nagyon idős stb. lévő embereknek.**

A 2024. évre vonatkozó munkaterv és szakmai elképzelések

Egy BMSZKI-hoz méltó Ügyfélközpontú, rugalmas Ügyfélszolgálati Iroda és Felvételt Előkészítő Team működtetése és kifejlesztése.

A Felvételt Előkészítő Team beszámolójának elkészítésében az említett munkatársakon kívül, Szaló Edit munkaanyagát használtam fel. A SZIK és a Távozottak listája adatainak feldolgozásában Pataki Zoltán munkáját köszönöm. BI.

4. Foglalkoztatási és Álláskeresési részleg



Az intézmény rövid bemutatása

Az Álláskereső Iroda életében a 2022-es év fő mottója a stabilitás megtartása volt a személyi- és szakmai változások közepette, ezzel szemben a **2023-as évet a megújulás, az aktivitás és a növekedés jelzőivel lehet a legrövidebben és legjobban összefoglalni.**

A 2022-es évi beszámoló elkészülte után nem sokkal az Álláskereső Iroda fizikailag, illetve szolgáltatások szintjén is kiköltözött a Könyves Nappali Melegedőből, és az Ügyfélszolgálati Iroda részeként új névvel (Foglalkoztatási és Álláskeresési részleg), új helyen (1087 Budapest, Kőbányai út 22., 1. emelet) kezdte meg az új alapokra helyezett működését 2023.02.15-én.

Az iroda földrajzilag a Könyves-Kőbányai telephelyen maradt: a hátsó/belső udvarban kapott helyet a Felvételt Előkészítő Team (FET) fölötti emeleti helyiségekben, amelyet egy külön lépcsőházon keresztül lehet megközelíteni. A költözés során felmerülő aggodalmak: „túl eldugott helyre került”, „nem fogják megtalálni az irodát...” alaptalannak bizonyultak, sőt az éves forgalom ennek az ellenkezőjét igazolta, amelyhez a FET, a Kőbányai Éjjeli Menedékhely, valamint a Könyves Nappali Melegedő és Éjjeli Menedékhely közvetlen közelsége is hozzájárult.

Kisebb lett az iroda alapterülete és kevesebb eszközzel működik, de önálló egységként az igénybevétele nem kötődik a nappali melegedőhöz. Az ügyfelek több esetben tettek pozitív visszajelzést ennek előnyeiről, többek között például nincs beszűrődő háttérzaj, a szolgáltatást elsősorban álláskeresők használják, és az eddigi tapasztalatok alapján a konfliktushelyzetek mennyisége és típusa is más jellegű lett. Az iroda igénybevétele során **mindig hangsúlyozzuk és kérjük az alkalmazkodás és az együttműködés fontosságát**, amiben – szubjektív érzetünk szerint – az ügyfeleink nagy többsége partner. A munkatársainktól kapott visszajelzések is megerősítik, hogy az irodának nagyon kellemes, barátságos légköre van.

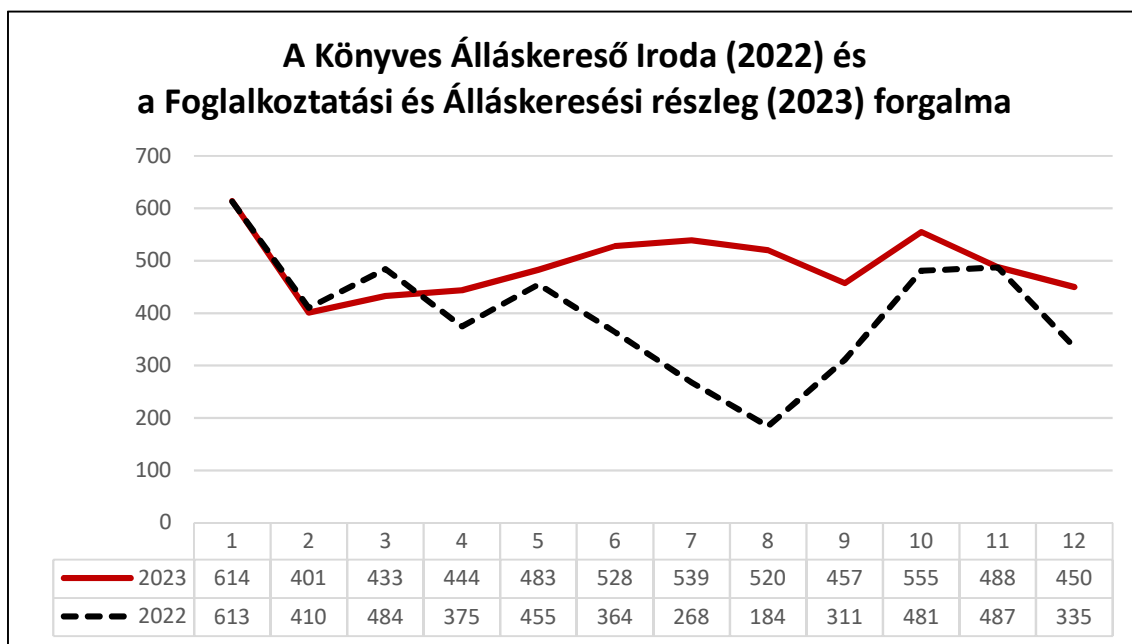
Az iroda kisebb alapterületéből és az elrendezéséből kiindulva az Álláskereső Iroda folyosója is (amely egyben az előtere) kihasználásra került: az álláslista önálló böngészésére, illetve várakozásra ad teret. A

belső helyiségben (vagyis az irodában) a technikai eszközök mellett ügyfélfogadásra, a szolgáltatások igénybevételére és a munkatársak által végzett tanácsadásra van lehetőség. **Három telefon** áll az ügyfelek rendelkezésére az álláskeresővel és lakhatással kapcsolatos hívásaik intézéséhez, valamint **két számítógép**, szintén álláskeresőkhöz és böngészéshez. Az eszközök kihasználtsága folyamatos.

Az ügyfélkör jellemzői

2023-ban az Álláskereső Iroda szolgáltatásait 180 ügyfélfogadási napon, összesen 5849 alkalommal vette igénybe 1168 fő (873 férfi és 295 nő). Az előző évhez képest érdekesség, hogy az igénybevevő ügyfelek száma nem növekedett, viszont a gyakoriság száma igen (2022: 4767 / 2023: 5849, ez 1082 alkalommal, azaz 22%-kal több), illetve változás történt a nemek arányában is.

Az Álláskereső Iroda 2022-es és 2023-as forgalmi adatainak összehasonlításakor látszik, hogy mindkét évben hasonlóan indult az év eleje (a december végi szünetek után), viszont 2023 februárját követően egy sokkal **kiegyensúlyozottabb és növekvő (!)** igénybevételi görbét rajzolt ki a havonta készített statisztikánk. Az iroda dolgozói létszámát májustól sikerült valamelyest (megbízással, illetve helyettesítésekkel) stabilizálni, ami pozitívan hatott a szolgáltatások ellátására is. Augusztusban **eltűnt a korábban éveken át tapasztalt mélypont**, ami annak köszönhető, hogy az Álláskereső Iroda önálló



egységként működik, és az ügyfélforgalmát nem befolyásolja más intézmény nyitvatartási ideje (pl.: korábban a Könyves Nappali Melegedő). Az Álláskereső Irodában 2023-ban a karbantartások (pl.: tisztasági festés, klíma-, illetve kamerarendszer beszerelése) pedig nem ügyfélfogadási napokon zajlottak. Szeptemberben és novemberben megérkeztek az Álláskereső Iroda „új” állandó munkatársai. A 2023 októberében tapasztalt kiemelkedő igénybevétel oka többek között a telephelyekről történő

hatékony irányítás, a több és jobb segítségnyújtás, valamint a munkaerőpiaci kínálat alakulása is (pl.: a mezőgazdasági, az építőipari stb. munkáknak a téli időszakban történő lecsökkenése) lehet.

A forgalmi adatokból jól látszik, hogy egyrészt **igény van az Iroda szolgáltatásaira**, másrészt **az ügyfeleink nyugodtabb helyen és körülmények között vehetik igénybe a szolgáltatásokat**, valamint a bővülő munkatársi létszámnak köszönhetően **lehetőségünk volt/van mennyiségi és minőségi munkát végezni**. Több egyéni figyelmet és segítséget tudunk biztosítani az ügyfeleinknek.

Az Álláskereső Iroda igénybevételének gyakorisága

Az iroda havi, illetve éves forgalmi adatait tovább tudjuk bontani az igénybevételi napok gyakorisága alapján is. Ügyfeleink legnagyobb arányban (501 fő, 42,89%) 2-7 napot látogatták az irodát és vették igénybe a szolgáltatásokat. Azt tapasztaljuk, hogy az álláskeresés egy hosszabb folyamat, ezért nem tartjuk feltétlenül rossznak a többszöri megjelenést. Ugyanakkor akik csak 1 alkalommal jártak nálunk (470 fő, 40,24%) egyrészt megismerhették az Álláskereső Irodát, másrészt – bízunk benne –, hogy segítséget és választ kaptak a kérdéseikre/kéréseikre (pl. információnyújtás által).

Az Álláskereső Iroda igénybevétele a gyakoriság szempontjából		
	2023	%
1 nap	470	40,24
2-7 nap	501	42,89
8-14 nap	113	9,67
15-30 nap	61	5,22
31-60 nap	17	1,46
61-90 nap	5	0,43
91-120 nap	1	0,09
120 nap felett	0	0,00
Összesen	1168	100

Ügyfeleink töredéke (6 fő) vette igénybe az iroda szolgáltatásait 60 napnál többször. A számok mögé nézve róluk is elmondhatjuk, hogy nemcsak az álláskeresés, hanem az egyéb lehetőségek miatt is (számítógép, telefon, tanácsadás) rendszeres visszatérők.

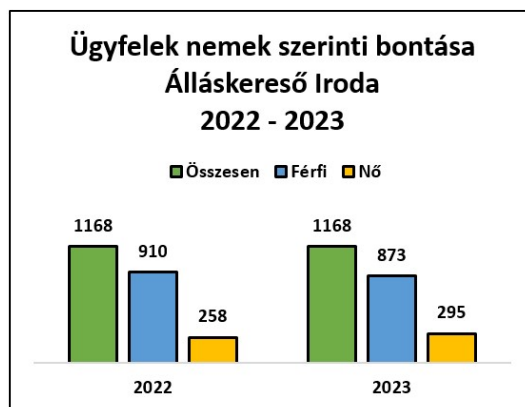
Ügyfeleink demográfiai jellemzői

Nemek szerint eloszlás

Továbbra is látványosan több férfi ügyfél veszi igénybe a szolgáltatásainkat, de a nők száma 3%-kal nőtt a 2022-es évhez képest. Így már második éve lassú növekedés figyelhető meg a női ügyfelek tekintetében.

Koreloszlás

A nyugdíj előtt álló (55–64 év közötti) ügyfeleink veszik legnagyobb arányban igénybe (31%) az Iroda szolgáltatásait, ezt követik a 45–54 év közötti álláskeresők 28%-kal. A fiatal munkakeresők (25–34 év) száma picit emelkedett a tavalyi évhez képest, míg a legfiatalabb korosztály (18–24 év) száma a duplájára növekedett. Szubjektív érzetünk, hogy az 50 éves kor fölöttiek több egyéni segítségnyújtást (pl. célirányos álláskeresést), tanácsadást igényelnek életkorukból és/vagy élethelyzetükből adódóan.



A fiatal korosztály egy része ugyanakkor a társas kapcsolatai fenntartására is használja a szolgáltatásainkat, nagyobb részük viszont aktív álláskereső. A velük való közös munka nemcsak az ideális munkahely megtalálásáról szól, hanem a munkaerőpiaccal kapcsolatos igényeik realizálásáról, a munkahely megtartásáról. Ez a problémakör a 65 év feletti ügyfeleinknél is megjelenik, ahol viszont a segítő beszélgetések közben kiderült, hogy más típusú szolgáltatásokra is szükségük van (pl.: Nyugdíjfolyósító, nyugdíjas szövetkezet, esetleg javasoljuk a tervek újragondolását a szociális munkással stb.).

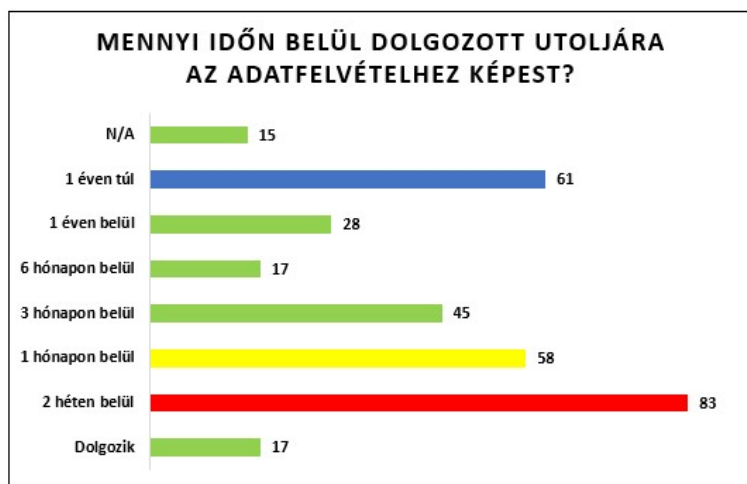
A Menedéknapló programban lévő adatok alapján képet kaphattunk **ügyfeleink iskolai végzettségéről**, amely alapján megállapítható, hogy az Álláskereső Iroda igénybe vevői a legnagyobb arányban (444 fő, 38%) az általános iskola 8. osztályával rendelkeznek. Ezt követik a szakmunkás bizonyítvánnyal (23,3%), érettségivel (14,2%), illetve felsőfokú végzettséggel (3,3%) rendelkező ügyfelek. A kapott eredményeket tovább árnyalhatja, hogy 174 esetben (15%) nem rendelkezünk adattal.

Új ügyfelek

Az előző évi beszámoló készítésekor tapasztaltuk, hogy nem rendelkezünk információval az irodát új ügyfélként igénybe vevőkről. Erre a hiányosságra válaszként 2023. január vége – február elejétől bevezettünk egy rövid adatlapot. Ez egyrészt az ügyfelek számára az Irodánkkal, munkatársainkkal való első találkozás élményére van pozitív hatással, másrészt a kollégáknak segít árnyaltabb képet alkotni az ügyfelkörünkről, és a saját tevékenységünkről is. A tavalyi évben 429 új ügyfelet rögzítettünk a Menedék programba (ami az 1168 főnek a 37%-a, amelyből 331 fő férfi és 118 fő nő). Az év elején bevezetett **adatlapot 324 fővel sikerült felvennünk** (a rögzített új ügyfelek 76%-val, amelyből 239 férfi és 85 nő válaszadónk volt).

Az adatlap kérdései révén igyekeztünk felmérni többek között a jelenleg keresett munkaköröket (legtöbb visszajelzést a takarító, konyhai kisegítő és mosogató munkakörökre kaptuk), mit és mikor dolgozott utoljára az ügyfél, az iskolai végzettségüket, illetve az irodába érkezésük (pl.: kollégák irányítása révén) körülményeit is. Az új ügyfelek megismerése során természetesen előfordult, hogy nem minden kérdésre kaptunk választ, vagy ezek nem voltak értelmezhetőek (NA = nincs jelöltük őket).

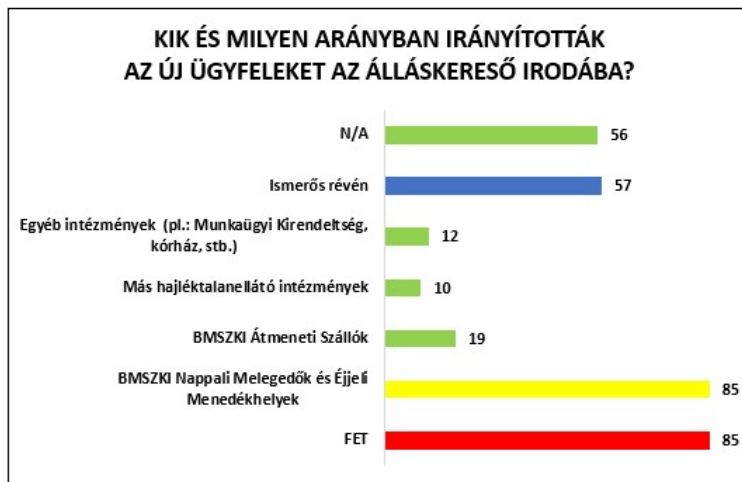
Az adatlapok alapján a **Mikor dolgozott utoljára?** kérdésre a három legtöbb választ a 2 héten belül (83 db), az 1 hónapon belül (58 db), illetve az 1 éven túl (61 db) kategóriákban kaptuk. Ez nagyon jól



mutatja, hogy a munka elvesztése után relatív hamar elkezdődik az álláskeresés folyamata. Másrészt az is kiderül, hogy különböző okok miatt (pl. egészségi állapot) akár hosszabb idő is kimaradhat, illetve a skilliek is megkophatnak. 17 esetben kaptunk olyan választ, miszerint a megkérdezett ügyfél jelenleg is dolgozik. Az iroda sokszínű

szolgáltatásai és/vagy lehetséges másik munkahely felkutatása miatt is érthető az igénybevétel.

Az új ügyfelek megismerése során kíváncsiak voltunk arra is, hogy **az igénybe vevők honnan, milyen intézmények irányításával érkeztek** az Álláskereső Irodába. A korábban említett kedvező elhelyezkedés: a FET, valamint a Kőbányai Éjjeli Menedékhely, a Könyves Nappali Melegedő és Éjjeli Menedékhely közvetlen közelsége is hozzájárult az új ügyfelekkel való találkozásunkhoz. A legtöbben a FET, illetve a BMSZKI nappali melegedőinek és éjjeli menedékhelyeinek irányításával érkeztek az irodába: 85-85 fővel vettük fel ez által a kapcsolatot.



Az „Ismerőseik révén” választ 57 fő jelölte meg, ami az iroda jó híréről ad egyfajta visszajelzést számunkra. A telephelyekről történő irányítások pedig a kollégáink munkájáról és az ügyfelek együttműködéséről ad képet.

Az, hogy az adatlapok kitöltésével jobban meg tudtuk ismerni ügyfeleinket, és hogy közben

alkalmunk nyílt irodánk tevékenységének részletesebb bemutatására is hozzájárult ahhoz, hogy az ügyfelek több szolgáltatásunkat tudták igénybe venni. Ezek a beszélgetések vittek tovább egyebek mellett az önéletrajz készítéshez, célirányos álláskereséshez, és az információnyújtáshoz is.

Régi és új, idősebb és fiatalabb ügyfeleinkre is jellemző, hogy sok esetben nem, vagy csak részben rendelkeznek megfelelő kommunikációs és problémamegoldó készséggel. Ez már a munkakeresés során is hátrányt jelenthet számukra, de a munkahelyük megtartását is nehezíti azáltal például, hogy egy-egy munkahelyi nehézség során a nézeteltéréseiket, konfliktusaikat nem tudják megfelelően kezelni. Igyekszünk ezt visszajelzeni, és segítséget, megoldást keresni ügyfeleinkkel közösen.

Gyakran ismétlődő tapasztalatunk, hogy a gyors és azonnali pénzkeresés még mindig fontos szempont. A napi és/vagy heti kifizetéses munkahelyek mindig vonzóbbak az ügyfeleink számára. Ilyen munkalehetőség azonban elég ritkán adódik.

Sokan keresnek munkát szállással egybekötve is. Egyrészt ez Budapesten igen ritka, másrészt a rizikó nagyságára is igyekszünk felhívni az ügyfeleink figyelmét, amelyet egy ilyen munka lehetősége rejthet.

A fentiek kapcsán az észrevételeinket, egy-egy témában a pro és kontra érveket igyekszünk megbeszélni az ügyfeleinkkel. A cél nem a saját gondolkodásmódunk erőszakos átadása, hanem a körültekintő, hosszabb távon való gondolkodásra ösztönzés, a tartós munka, illetve a lakhatás megoldása lenne.

A szakmai tevékenység 2023-ban

Szolgáltatások

Az álláskereséshez a technikai háttér biztosítása mellett tanácsadással, egyéb szolgáltatásokkal, valamint az internetről gyűjtött álláslista készítésével segítjük az ügyfeleinket.

2023-ban 2081 alkalommal 718 fő részesült tanácsadásban.

Az Irodánk alapvető szolgáltatása a napi **álláslista** elkészítése és az önálló álláskeresés támogatása. Tapasztalatunk szerint az álláshirdetések egyre inkább az interneten, álláshirdető portálokon, valamint a cégek karrieroldalain jelennek meg, és kevésbé a nyomtatott sajtóban. Az álláslista révén megpróbáljuk egyszerre több álláskereső számára is láthatóvá tenni ezeket a munkalehetőségeket, illetve a listát megosztjuk a BMSZKI szállóival is. A gyűjtés szempontjai közé tartozik, hogy a hirdetés az ügyfeleink által keresett munkakörök valamelyikére vonatkozzon, tartalmazzon elérhetőséget, a munkavégzés Budapesten történjen, valamint a lehetőségekhez mérten friss is legyen. Folyamatosan felhívjuk ügyfeleink figyelmét ugyanakkor az esetleges nehézségekre (gyakran ismétlődnek vagy már beteltek a még aktívnak tűnő hirdetések), illetve mindig kérjük a körültekintő álláskeresést és döntéshozatalt (pl.: ne vállaljanak el olyasmit, amiből káruk származhat). Az álláslista ugyanakkor nem minden esetben tud minden ügyfélnek megfelelni: egyrészt vannak speciálisabb esetek, de az is előfordul(hat), hogy egyszerűen a napi „kínálatban” nem akadtunk a keresett munkakörre, ezért igyekszünk egyénileg és célirányosan is segíteni az álláskeresőinket.

A **célirányos álláskeresés** (354 alkalommal, 155 fő, 106 férfi és 49 nő) során azoknak nyújtunk egyéni segítséget, akik nem találják a keresett munkakört, vagy nem tudják használni, esetleg nem férnek hozzá a számítógépekhez, illetve akiknek speciális munkaerőpiaci igényeik miatt plusz támogatásra van szükségük.

A **számítógéphasználat** irodánk egyik legvonzóbb szolgáltatása a telefonhasználat mellett. 2023-ban 1788 alkalommal éltek ügyfeleink ezzel a lehetőséggel. Ők azok, akik önállóan vagy minimális segítséggel képesek használni a számítógépet álláskeresésre, böngészésre és kapcsolattartásra. Nem biztos, hogy erre más telephelyen, más szervezetnél van módjuk, így ésszerű kereteken belül igyekszünk ezen a téren is egy rugalmasan alkalmazkodni ügyfeleink szükségleteihez.

Az **információnyújtás** (598 alkalommal, 379 fő, 290 férfi, 89 nő) mint szolgáltatás igen sokrétű részterület. Leginkább a segítő beszélgetések során felmerülő kérdésekre ad/adunk választ. Többek között különböző támogatásokról, álláskeresőknek szóló ingyenes bérlet igényléséről, pályázati forrásokról, segélyekről, ételosztásról, FET-ről, ruhaosztásról, orvosról stb.

Az iskolai végzettségeket igazoló dokumentumok, azaz a bizonyítványok, oklevelek, másodlati példányok megléte is fontos. Sok esetben az évek alatt és/vagy az élethelyzetből adódóan ügyfeleink

már nem rendelkeznek ezen okmányokkal. Az irodánk ebben az évben is igyekezett **segítséget nyújtani az elveszett iskolai bizonyítványok illetékmentes pótlásában**. Ez egy hosszabb folyamat, amely sokrétű és kitartó munkát igényel részünkről is, amelybe beletartozik az adatok minél részletesebb felvétele az ügyfelektől, az iskolák (bonyolultabb esetekben a jogutódok, önkormányzatok vagy a levéltár) felkeresése, kapcsolatfelvétel és a várakozás.

Fontos szolgáltatásunk az **önéletrajzok írása és a meglévő önéletrajzok módosítása**. Tapasztalatunk szerint a meghirdetett munkakörtől függetlenül a legtöbb esetben e-mailes elérhetőséget ad meg a hirdető. Ezekre fényképes önéletrajz küldésével lehet jelentkezni. Ügyfeleink azért sem szeretik ezt a jelentkezési módot, mert „időhúzásnak” tekintik, és ritkán kapnak visszajelzést. Ezzel szemben a telefonos jelentkezéseknél értik és érzik az idővel (és más munkakeresőkkel) való versenyt. Mindkét esetben kihívásokkal szembesülnek az ügyfeleink, amelyek áthidalásához próbálunk segítséget nyújtani (pl. az iroda e-mail címét használjuk szükség esetén a jelentkezések elküldésénél).

Bizonyos munkakörökben akadályt jelenthet nemcsak a végzettségeket igazoló dokumentumok hiánya, hanem a ma már alapszintűnek számító digitális képességek hiánya is. Például portás/recepciós állásra jelentkezéshez elvárás a legalább alapfokú/felhasználói szintű számítógépkezelői ismeret.

Az alapszolgáltatásaink mellett igyekszünk nyitottak lenni, és a felmerülő speciális ügyeknek utána járni, megoldást találni rájuk. Ennek során más intézményekkel is felvesszük a kapcsolatot.

Irodánk törekszik munkáltatókkal történő közvetlen kapcsolatok kialakítására, amely révén többek között ügyfeleink speciálisabb igényeire is választ adhatunk; illetve ez biztonságot jelenthet mind az álláskereső, mind a munkáltatók számára. 2023-ban 57 alkalommal 37 főt **irányítottunk**, illetve **két toborzásnak** (Reco Waste Management Kft., Starjobs) adott helyett az Álláskereső Iroda.

Az iroda képviselőjében **több ízben kijutottunk állásbörzékre** (HVG, Szakma Fest, Első Budapest Állásbörze stb.), ahol számos munkáltatóval felvehettük a kapcsolatot.

Együttműködési tervet kezdtünk kidolgozni a megváltozott munkaképességű munkavállalóink speciális igényeinek kielégítése érdekében a **Rehabforce Nonprofit Kft.** és a **Motiváció Alapítvány** képviselőivel.

Az év során megkereste irodánkat az Erzsébetváros Kft., valamint találkozót szerveztünk a SOTE egyik kórházi szociális munkásával, Ferencz Norberttel.

2023 nyarán együttműködés jött létre a **Fővárosi Kossuth Lajos Gyermekotthon és Általános Iskolával**, amely révén ügyfeleinknek lehetősége adódott a befejezetlen általános iskolai tanulmányaik elvégzésére. Ehhez kapcsolódóan 4 ügyfél beiskolázásában volt koordinációs szerepe az Álláskereső Irodának. A képzés még jelenleg is tart.

Ügyfeink számára a képzési lehetőségek felkutatását és hozzáférhetővé tételét fontos feladatnak tartjuk. Jövőbeli terveink között szerepel a jelenlegi együttműködések folytatása, illetve továbbiak kialakítása.

Digitális kompetenciafejlesztés az Álláskereső Irodában

A 2022-es beszámolóban is említést tettünk már a digitális ismeretek fontosságáról, és annak sok esetben tapasztalt hiányáról az ügyfeink körében. Ez utóbbira próbáltunk megoldást teremteni, ezért 2023-ban a saját lehetőségeinken belül és a fejlesztő foglalkoztatás támogatásával elindítottunk egy PILOT programot. Hosszabb előkészítő és szervező folyamatot követően szeptembertől 10 héten keresztül történt informatikai képzés külsős oktató segítségével, amelyhez az iroda biztosította a helyszínt és az eszközöket. Célunk a felhasználói szintű számítógépes ismeretek kialakítása volt, ezen belül is elsősorban az információ létrehozására, tárolására és visszakereshetőségére fókuszáltunk. A programba 2 fejlesztő foglalkoztatás keretein belül dolgozó ügyfelet tudtunk bevonni, akik semmilyen számítógépes ismerettel nem rendelkeztek. A gyakorlati munka során újra kellett gondolnunk az eredeti célkitűzésünket, és az egyéni jellemzők figyelembevételével folytattuk a közös tanulást. Ez a program „pilot” lévén az Álláskereső Iroda számára is gazdag tapasztalatforrás volt a további/későbbi munkához. Rávilágított többek között a realisabb/egyéni célok meghatározására, a fejlődés mérhetőségének fontosságára (illetve ehhez szükséges eszközrendszer kialakítására), de ilyen volt annak felismerése is, hogy megkérdőjelezzük azt a feltételezésünket, miszerint az átmeneti szállókon van számítógép hozzáférés és gyakorlási lehetőség az ügyfelek számára. A tudás átadása mellett az ismeretek elmélyítése is szükséges, és ehhez az ügyfelek/tanulók aktivitása mellett a munkatársaink támogatása is nélkülözhetetlen.



A 10 hetes program során a bevont személyek rendszeresen és aktívan vettek részt a szerda délutáni órákon. Kitartóak voltak, és a biztatás, bátorítás mellett azt mondhatjuk, hogy elsajátítottak egyfajta tudást, de ez ennek folyamatos használata nélkül könnyen elkophat.

Az Álláskereső Iroda munkatársai szívügyüknek tekintik ezt a programot, és jövőbeli céljaink között szerepel a tapasztalatok fényében a folytatása, bővítése, idővel talán több bevonható ügyféllel, illetve tanulási órával.

HKA pályázat kifutása

Az első fizetésig tartó periódus átvészélése nem csupán az étkezés megoldását jelenti. Munkába álló ügyfeleink sokszor azért esnek ki már a próbaidő alatt, mert - bérlet, vagy utazási jegy híján - nem tudják megoldani a munkába járást. Az elmúlt években a BKK által tett szigorító intézkedések (első ajtós felszállás, a metró vonalak igénybevételeinek hatékonyabb ellenőrzése) nem könnyítette meg ügyfeleink helyzetét. A 2022/2023-as évre sikeresen a Hajléktalanokért Közalapítványhoz, amelynek köszönhetően hajléktalan emberek munkába állását, jövedelemhez jutását támogattuk, az alábbiakkal:

- a munkaszerződéssel munkába álló ügyfeleink számára hidegéllelmiszer csomag
- munkát kereső és munkába álló ügyfelek számára vonaljegy

A pályázat keretében keretein belül összesen 500 darab BKK jegyet és 50 darab élelmiszer-csomagot tudtunk kiosztani az év folyamán, azaz 2023 márciusa és szeptembere között, összesen 39 férfi és 11 női ügyfelünknek.

A munkába álló személyeknek információt adtunk a támogatások, illetve ezek igénylése kapcsán. A csomag feltétele a munkaszerződés bemutatása és a szociális munkás ajánlása volt. Több ügyfél egyszerre vette igénybe a rendkívüli települési támogatást és a munkábaállási csomagot. Az általunk adott csomagok ez első időszak megélését (első fizetésig) igyekezett segíteni az ügyfeleink számára. A csomag tartalmazott többek között készétel konzerveket, májkrémeket, zacskós leveseket. A kávé mellett olyan apróságokat is igyekeztünk belecsempészni, mint csoki, keksz stb., amelyek jól esnek az ember lelkének, de lehet, erre nem szeretne költeni.

Idén szeretttük volna figyelemmel kísérni azt is, hogy a munkábaállási csomagot átvevő ügyfeleink mennyire sikeresen tudták megtartani a munkájukat. A Menedéknapló nagy segítség volt az **utánkövetés** során. A rendelkezésünkre álló adatok alapján elmondható, hogy az ügyfelek több mint 1/5-e őrizte meg azt a munkahelyét, melyen a csomag átvételekor kezdett.

A munkaköröket tekintve széles palettán mozogtak az állást keresőink, azaz a munkavállalók. A munkakörök között volt autóbuszvezető, bérszámfejtő, bolti eladó, gépkezelő, hulladékválogató, mosogató, karbantartó, segédmunkás, rendész, személy- és vagyonőr, illetve a legnagyobb létszámban (14 fő) takarítóként helyezkedtek el az ügyfelek.

A BKK jegyeket összesen 39 fő számára osztottuk ki. 6 fő munkába álláskor igényelte a jegyeket, a többi ügyfél inkább a munkakeresés során használta ki ezt a lehetőséget. Voltak köztük olyanok is, akik (team döntést követően) két alkalommal is megkapták ezt a támogatást, hiszen egy-egy alkalommal 10-10 darab jegyet adtunk ki, amely – lássuk be – a fővárosi tömegközlekedés során hamar elkopik.

Összességében sikeresnek tartjuk ezt a pályázati lehetőséget és annak kihasználtságát.

Fejlesztő foglalkoztatás program

A BMSZKI a munkaerőpiacra való kijutást elősegítő foglalkoztatási programot működtet. A Fejlesztő foglalkoztatási programba bevont ügyfelek számára a fejlesztő foglalkoztatási jogviszonyban végzett munka egyfajta védett foglalkoztatás. A védett foglalkoztatás jellemzője, hogy olyan személyek számára szervezzük meg, akik átmenetileg vagy tartósan nem tudnak a nyílt munkaerőpiacra bejutni. A védett foglalkoztatás a piaci versenynek és a teljesítményelvárásnak nem kitett foglalkoztatási forma, amely elsősorban az ügyfél készségeinek, képességeinek és foglalkoztathatóságának fejlesztését szolgálja, célja a rehabilitáció. A foglalkoztatás mellett az érintett személy más, a munkaerőpiaci részvételt szolgáló szolgáltatásban is részesül egyéni vagy csoportos formában, pl. munkaerőpiaci információnyújtás, munkatanácsadás, pályatanácsadás, rehabilitációs tanácsadás, álláskeresési tanácsadás, egyéni vagy csoportos formában. A munkaerőpiaci szolgáltatásokat a BMSZKI Ügyfélszolgálati Irodájának foglalkoztatási és álláskereső részlege nyújtja, partnereivel együttműködésben.

A Fejlesztő foglalkoztatás programot az ÜSZI keretein belül működtetjük. A program koordinátora egyben szakmai koordinátora az ÜSZI foglalkoztatási és álláskereső részlegének – amit a beszámolónkban rendszerint Álláskereső irodának nevezünk, mert így ismert a köztudatban. A programot a teljes munkatársi gárda ismeri és segíti működését, különösen a mentorálás, a digitális kompetenciafejlesztés és a munkaerőpiacra való lépcsőzetes kijutás segítésében.

A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 2017. április elsején életbe lépő 99/B. §-a szerint a fejlesztő foglalkoztatás célja a gondozási, fejlesztési, illetve rehabilitációs tervben foglaltak szerint az egyén egészségi állapotának, korának, fizikai és mentális állapotának megfelelő fejlesztési és foglalkoztatási szolgáltatás biztosítása útján az egyén felkészítése az önálló munkavégzésre vagy a nyílt munkaerőpiacon történő elhelyezkedésre.

A fejlesztő foglalkoztatásban részt vevő ügyfelekkel az első interjút követően (amelybe beépítjük a már rendelkezésre álló adatokat és információkat) egyéni foglalkoztatási tervet készítünk, amely tartalmazza a jogszabályban előírt pontokat, különösen a foglalkoztatás terén meghatározott rövid és hosszú távú célokat és az azokhoz vezető utat. Az egyéni foglalkoztatási terv elkészítését a fejlesztési szerződés, esetenként munkaszerződés megkötése előtt valósítjuk meg, hiszen ez a terv határozza meg, hogy az ügyfél milyen foglalkoztatásban és milyen intézményi szolgáltatásban kíván részt venni és vehet részt.

2023 a SZOC-20-ALT-FEJL-FOG-2-0086 számú fejlesztő foglalkoztatás program 3 éves pályázatának utolsó éve volt. (Azóta megnyertük a következő 3 évre vonatkozó pályázati támogatást is.) Az év során a törvényben előírt minimális értéknél (440 Ft) jelentősen magasabb összeget tudtunk biztosítani a programban résztvevő ügyfeleknek. Az évet 31 fő továbbfoglalkoztatásával kezdtük, év végén 28

foglalkoztatottunk volt. Év közben 42 fő első interjúja zajlott le, közülük 35 főt vontunk be a programba (ketten a megkötött fejlesztési szerződés ellenére nem kezdték meg a munkát). Az év során 38 fő foglalkoztatása befejeződött. Közülük 15 fő a nyílt munkaerőpiacon, 1 fő védett munkahelyen tudott elhelyezkedni (együtt 42,10%), 16 fő szerződése lejárt, 3 fő felmondott, 2 fő elhunyt. 1 esetben megszűnt az intézményi jogviszony, ami a fejlesztő foglalkoztatás automatikus megszűnésével járt.

Budapest Esély közfoglalkoztatási program működtetőivel történő együttműködési megállapodással ügyfeleinket olyan lehetőséghez tudjuk segíteni, ahol lehetőséget kapnak olyan munkakörök megtalálására, amelyek keresettebbek a munkaerőpiacon.

A fejlesztő- és közfoglalkoztatás adta fejlődési lehetőségen túl, munkánkkal az ügyfeleket az elsődleges munkaerőpiacra történő kilepéshez segítjük, amelyet Álláskereső irodánk toborzással, képzési és fejlesztési szolgáltatásokkal és munkaközvetítéssel támogat.

Az Álláskereső Iroda ügyfeleinek elégedettségi mérése

Saját kezdeményezésünkre az Irodában elhelyeztünk (névtelenül, önkéntes alapon, az év folyamán bármikor) kitölthető kis űrlapokat, amely segítségével igyekeztünk visszajelzést kérni a szolgáltatásainkkal kapcsolatosan. A nyomtatványokat összesen 51 fő töltötte ki.

Felmérésünk alapján örömmel értesültünk arról, hogy a lapot kitöltő ügyfeleink többsége elégedett irodánk munkájával. Mindössze 3 negatív értékelés kaptunk: két ügyfél a helyiséget találta kicsinek, egy pedig a folyosón tapasztalt nem megfelelő tisztaságot említette. Egy álláskereső a wifi bevezetésére tett javaslatot, egy másik pedig a már betelt állások kitörlését szorgalmazta a napi szinten legyűjtött álláslistából. Egy ügyfél az elégedettsége mellett ugyanakkor megemlítette az internet használati idejének rövidegét is.

A visszajelzéseket igyekszünk folyamatosan figyelni, megfontolni a kapott javaslatokat, és lehetőségeink keretein belül akár megvalósítani ezeket.

Néhány idézet a bővebben kifejtett vélemények közül:

„Mindig nagyon segítőkészek a munkatársak, sok álláslehetőséget kigyűjtenek, jó, hogy lehet telefonálni, de az internethasználat nagyon rövid. Ezzel együtt köszönöm!” (nő)

„kevés, érdemben nem tudtam állást találni. Helyiség bővítése!” (férfi)

„szeretek ide jönni, sok segítséget kapok” (nő)

„meg vagyok elégedve, rendkívül rendesek és odafigyelnek mindenre” (férfi)

„Maximális segítőkészség! Kellemes környezet!” (férfi)

„Segítőkészségük hatékony és motiváló.” (nő)

Szakmai céljaink elérését segítő és hátráltató tényezők

S – Erősségek	W – Gyengeségek
<ul style="list-style-type: none">• Jó csapat (önálló, motivált, jól tud együttműködni)• Egyéni erősségek• Ötletgazdagság	<ul style="list-style-type: none">• Sokféle ötlet és feladat, amelyek nem kerülnek megvalósításra• Idő- és feladatgazdálkodás
O – Lehetőségek	T - Veszélyek
<ul style="list-style-type: none">• Támogató vezetőség és munkatársak• Igény az ügyfelek részéről• Érdeklődés és kapcsolatok kialakítása más intézményekkel	<ul style="list-style-type: none">• Kinek a feladata? tisztázásra váró határok, hatáskörök a telepen lévő ellátási egységekkel (értsd.: TB jogosultság ügyintézése, lakcímbejelentés feladatköre az éjjelin hiányos, melegedő telefon használat stb.)• Feladatok túlvállalása• Szabályrendszer (házirend) hiánya

Szakmai team, belső és külső együttműködések, kapcsolatok

2023 első félévében az Ügyfélszolgálati Iroda (SZIK, FET, Lakhatási Iroda és Álláskereső Iroda) közös szakmai csapatépítésen, valamint intézménylátogatáson vett részt, amely során megismerhettük az ellátórendszert Pécsen.

Az év 10. hónapjában a BMSZKI X. kerületi telephelyeit látogattuk meg: Előd Éjjeli Menedékhely, Fehér-köz Nappali Melegedő és Előd B Éjjeli Menedékhely.

Az év során a Budapesti Szociális Szakmatámogatási Hálózat programsorozatán több alkalommal is részt vettünk.

A 2024. évre vonatkozó munkaterv és szakmai elképzelések

- Képzési lehetőség (általános iskola befejezésére) meghirdetése.
- Ügyfelek digitális kompetenciafejlesztésének folytatása.
- Pályázati források felkutatása, illetve részvétel pályázati programokban.
- Ügyfelek számára indítható csoportfoglalkozások lehetőségeinek felmérése.
- A meglévő munkáltatói és szakmai kapcsolatok ápolása, újak kialakítása.

- Intézménylátogatások.
- Szakmai képzések a kollégák számára.
- Csapatépítés.
- Az Új ügyfelek adatlap használatának pontosítása.
- Az igénybevevő ügyfelek iskolai végzettségének felmérése.
- Átmeneti szállás kutatás megvalósítása, az álláslista fejlesztése érdekében.
- Foglalkoztatási Szakmai Műhely újra szervezése.
- Számítógéppark fejlesztése.
- Folyosók tisztasági festése, fehér lábazat ahová szükséges.
- Ügyfélmosdó kialakítása.
- Az épület bejárata melletti külső homlokzat javítása.

A beszámolót készítette: Botos Bernadett, Csatósné Keszthelyi Katalin, Naszvadi Réka

Átolvasta és kiegészítette (minimális mértékben;): Horváth Lajos és Borsi Ibolya

Tartalom

1 rész: Irodavezetői bevezető	1
Előzmények és a jelen.....	2
Tevékenységek bővülése az Ügyfélszolgálati Irodává alakulás óta.....	3
Összefoglalás	4
Jövő.....	5
2. Az Ügyfélszolgálati Iroda Szociális Információs Központ részének beszámolója	7
Az ügyfélkör jellemzői.....	7
A szakmai munka 2023-ban – Az ÜSZI Információs Központ működése	8
Az Ügyfélszolgálati Iroda kiegészítő tevékenységei	11
Munkatársak részbeszámolói	12
Rat Katalin: Büntetés-végrehajtásból szabaduló ügyfelek kérelmeivel kapcsolatos feladatok	12
Kovács Dániel - Lakhatási „sarok” szolgáltatásunk 2023-as tevékenységének bemutatása	13
Tóth Mercédesz: Külső férőhelyek koordinálásának 2023-as szakmai összefoglalója	16
3. rész: Felvételt Előkészítő Team (FET) beszámolója.....	19
Az ügyfélkör jellemzői.....	23
A Menedékház ügyfeleinek elhelyezése	26
Munkatársak részbeszámolói	27
Szaló Edit – Danka Zsombor – Rat Katalin: Külső, avagy Mobil FET.....	27
Danka Zsombor: Kórházi előgondozás	28
Danka Zsombor – Szaló Edit: A FET munkáját támogató pszichiátriai betegségre fókuszáló szűrővizsgálat, rendelés	28
Danka Zsombor: „Szösszenet” – egy 2023-ban új munkatárs élményei és tapasztalatai	29
Távozottak listája.....	30
Tervek a 2024-es évre a Felvételt Előkészítő team munkájában	35
Szakmai céljaink elérését segítő és hátráltató tényezők.....	35
Szakmai team, belső és külső együttműködések, kapcsolatok.....	36

A 2024. évre vonatkozó munkaterv és szakmai elképzelések	37
4. Foglalkoztatási és Álláskeresési részleg.....	38
Az intézmény rövid bemutatása	38
Az ügyfélkör jellemzői.....	39
Az Álláskereső Iroda igénybevételének gyakorisága	40
Ügyfeleink demográfiai jellemzői	41
Nemek szerint eloszlás	41
Koreloszlás	41
Új ügyfelek	42
A szakmai tevékenység 2023-ban.....	44
Szolgáltatások.....	44
Digitális kompetenciafejlesztés az Álláskereső Irodában.....	46
HKA pályázat kifutása.....	47
Fejlesztő foglalkoztatás program.....	48
Az Álláskereső Iroda ügyfeleinek elégedettségi mérése	49
Szakmai céljaink elérését segítő és hátráltató tényezők.....	50
Szakmai team, belső és külső együttműködések, kapcsolatok.....	50
A 2024. évre vonatkozó munkaterv és szakmai elképzelések	50