



## **SZAKMAI BESZÁMOLÓ**

### **A Külső Mester Átmeneti Szállás 2023. évi munkájáról**

#### **1. AZ INTÉZMÉNY RÖVID BEMUTATÁSA**

*Intézményünk olyan önellátásra képes hajléktalan személyek átmeneti szállása, akik*

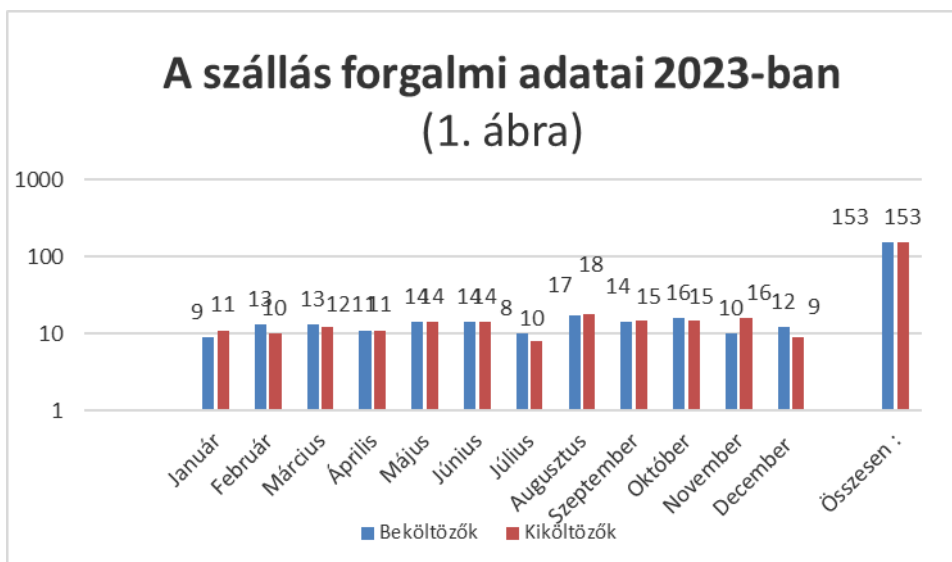
- a) állandó, bejelentett munkahellyel rendelkeznek
- b) rendszeres alkalmi munkából biztosított jövedelemből élnek
- c) nem rendelkeznek jövedelemmel, de beköltözéskor vállalják a lakhatási feltételeket és azok teljesítése érdekében jövedelmet szereznek
- d) az utcán életvitelszerűen tartózkodnak és krízishelyzetükben azonnali, intézményes segítségre szorulnak továbbzuhanásuk megakadályozása érdekében.

Szakmai programunk fő célja a célzott segítségnyújtás, amelyek az általunk biztosított változatos, hatékony formáikkal képessé tehetik lakóinkat az életvitelük társadalmunkban szokásos formáinak megtalálásához. Ennek érdekében lakóink szállásunkon eltöltött szabadidejét programokkal, közösség és személyiségfejlesztő foglalkozásokkal strukturáljuk. Szakembereink az egyéni esetkezelésen, konzultáción, és célzott beszélgetésen kívül, csoportfoglalkozások tartásával is igyekeznek növelni a szakmai munka hatékonyságát.

#### **2. AZ ÜGYFÉLKÖR JELLEMZŐI**

*A Külső Mester Átmeneti Szállás ügyfélkörének bemutatása*

2023-ban 153 fő érkezett intézményünkbe. Ügyfélforgalmunk az elmúlt évhez hasonlóan alakult, a beköltözők száma mindössze 1 fővel volt több mint a 2022-ben. Az elmúlt évben havonta átlagosan 12-13 fő költözött be a szállásunkra. (1. ábra) A vizsgált időszakban összesen 271 fő (2022-ben 265 fő) számára nyújthattunk szolgáltatásokat intézményünkben.



A 2023. év során egy-egy férőhelyünkön átlagosan 2 (2,10) lakó fordult meg. Intézményünk egész évben teljes kihasználtsággal működött, megüresedő férőhelyeinket gyorsan feltöltöttük annak érdekében, hogy rászoruló ügyfeleinket mielőbb ellátáshoz juttathassuk. Forgalmunk intenzitása és szerkezete az elmúlt évhez hasonlóan alakult: továbbra is a közvetlenül utcáról és éjjeli menedékhelyekről érkező ügyfeleink magas aránya jellemezte, utóbbiak közül sokan éltek az utcán a „fapados” szállásra kerülésük előtt. Az utcáról és az éjjeli menedékhelyekről érkezők alkották tehát szállásunk fő rekrutációs bázisát: beköltöző ügyfeleink döntő többsége, 73 %-a (2022-ben 79%) érkezett ezekből a hátrányos, kiszolgáltatott helyzetekből. (1. táblázat). A 2023. év folyamán lakóink 8 százaléka érkezett egészségügyi intézményekből, jellemzőn további ápolási szükséglettel. Ez talán nem tűnik nagy aránynak, de elmondhatjuk, hogy a kórházból, lábadozóból érkező lakóink kiemelt többletfigyelmet igényeltek. Legtöbbször napi ápolási szükséglettel éltek, gyógyszerrel való ellátásuk, mindennapi ételmezésük stb. nagyon nehezen volt megoldható, és túlmutat az átmeneti szállás, illetve a szociális munka nyújtotta kereteken.

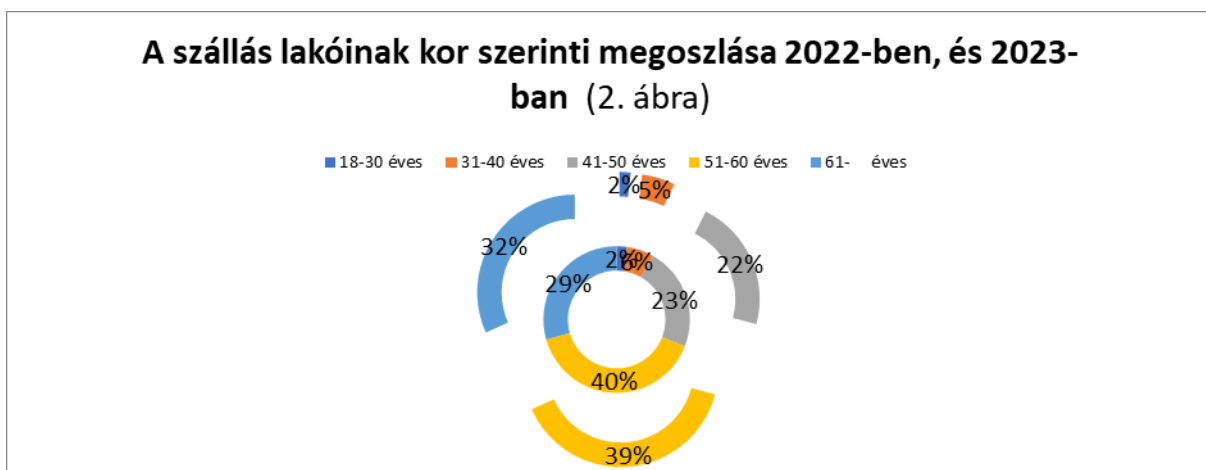
Hol aludt a szállásra kerülést megelőző éjszakán? (1. táblázat)	fő	százalék
közterületen	33	21
éjjeli menedékhelyen (fapados)	80	52
átmeneti szállón (fizetős)	6	4
munkásszállón	4	3
alkalmi ismerősnél (szívességi, egy –egy éjszakás lakáshasználat)	8	5
család	6	4
albérlet	3	2
eü./szoc.intézményben (kórház, szoc.otthon, alkh.elvonó, rehab.)	12	8
BV intézményben	1	1
összesen	153	100

2023-ban 153 fő távozott átmeneti szállásunkról. Sajnos a továbblépő lakóink több mint harmada nem jelentette be kiköltözési szándékát, így ügyfeleink 38%-nak (58 fő) esetében nincsenek konkrét ismereteink távozásuk helyére vonatkozóan. (2. táblázat)

A kiköltözők adatait vizsgálva azt tapasztaltuk, hogy a tavalyi évhez viszonyítva magasabb számban (2023-ban 16 fő, 2022-ben 13 fő, 2021-ben 16 fő, 2020-ban 12 fő) költöztek – családjukhoz, élettársukhoz, ismerősükhöz lakóink. A távozás másik fő – és pozitív - iránya az önálló lakhatás, önálló életvitel vállalása volt. Ezen az úton (albérlet, munkásszállás, külföldi munka) ebben az évben ügyfeleink 10%-a -16fő - tudott továbblépni. Az önálló lakhatási formákba továbblépők arányai ügyfélkörünkben a 2022-es évhez hasonlóan alacsony arányúak voltak, amely mögött – véleményünk szerint – összetett okok állnak: egyfelől ügyfeleink mobilitási/életvezetési készségei és anyagi erőforrásai folyamatosan romló tendenciát mutatnak, másfelől pedig nincsenek olyan „alacsony küszöbű” reintegrációs programok, amelyek komplex válaszokat, megoldásokat és motivációt adhatnának a továbblépésre csak segítséggel képes ügyfeleinknek. Lakóink közül 2023-ban sajnálatos módon 7 fő hunyt el, amely nagy traumát jelentett a lakótársaknak éppúgy, mint a szociális munkatársaknak. A halálesetek nagy száma és lakóink általánosan rossz egészségi állapota miatt is kiemelt célunk volt, hogy az egészségügyi kezeléseket, prevenciós programokat lakóink számára elérhetővé tegyük és ösztönözzük ügyfeleinket ezeknek a szolgáltatásoknak a tényleges igénybevételére is. Összességében elmondhatjuk, hogy kiköltöző lakóink többsége ebben az évben is főleg a horizontális „továbblépési” lehetőségekben tudott gondolkodni, többek között az egyre szűkülő anyagi erőforrásaik és az egyre romló egészségi állapotuk miatt. A fent leírtak ellenére a kiköltöző ügyfeleink közel egyötöde - 19%-a (2022-ben 20%) - tudott javítani lakhatási pozícióin, a szálláson eltöltött időszaknak és az általunk nyújtott szolgáltatásoknak köszönhetően.

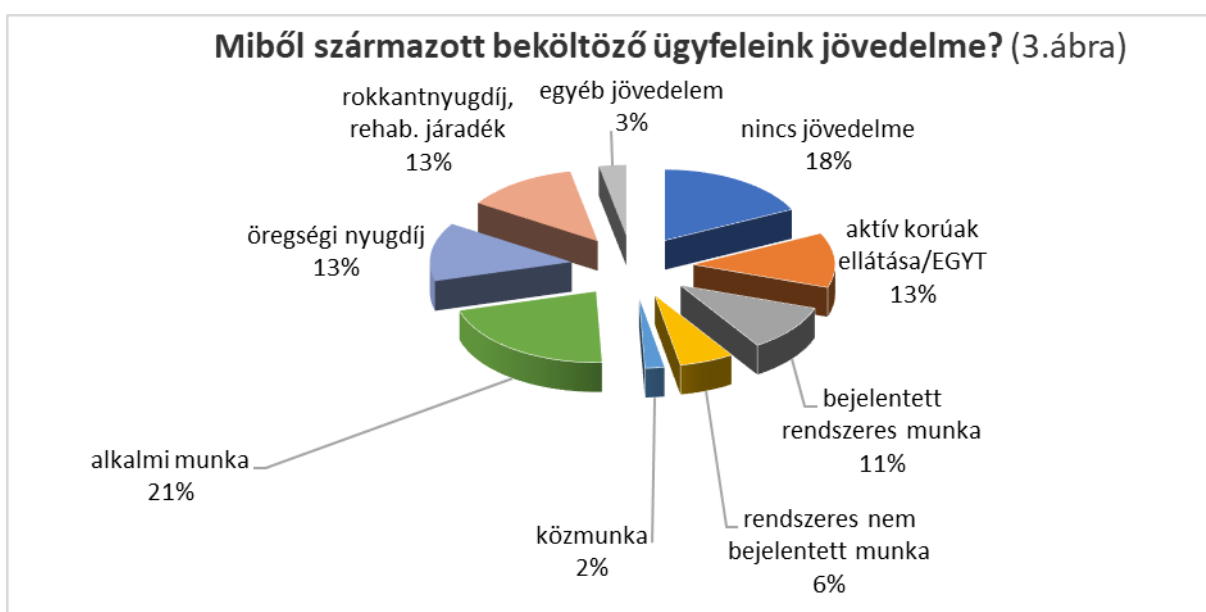
A kiköltöző lakók megoszlása a távozás helye szerint (2. táblázat)	Fő	százalék
ismeretlen hely	58	38
éjjeli menedékhely	17	11
átmeneti szállás	20	13
család	11	7
albérlet	3	2
munkásszállás	9	6
ismerős	5	3
külföld (munka)	2	1
kórház, rehabilitációs intézmény	15	10
Idősek otthona	3	2
BV intézmény	3	2
elhunyt	7	5
összesen	153	100

Beköltöző lakóink demográfiai mintázata az elmúlt évekhez hasonló, de tovább idősödő „képet mutatott”. (2.ábra) Ügyfeleink többsége 2023-ban is „idősebb középkorú” volt, 57 éves (2022-ben 55 éves) átlagéletkorral. Az elmúlt évvel összehasonlítva csökkentek a fiatalabb 31-40; és 41-50 éves korosztályok arányai, ezzel párhuzamosan viszont 3 %-kal emelkedett a legidősebbek, a 61+ évesek jelenléte a szállásunkon.

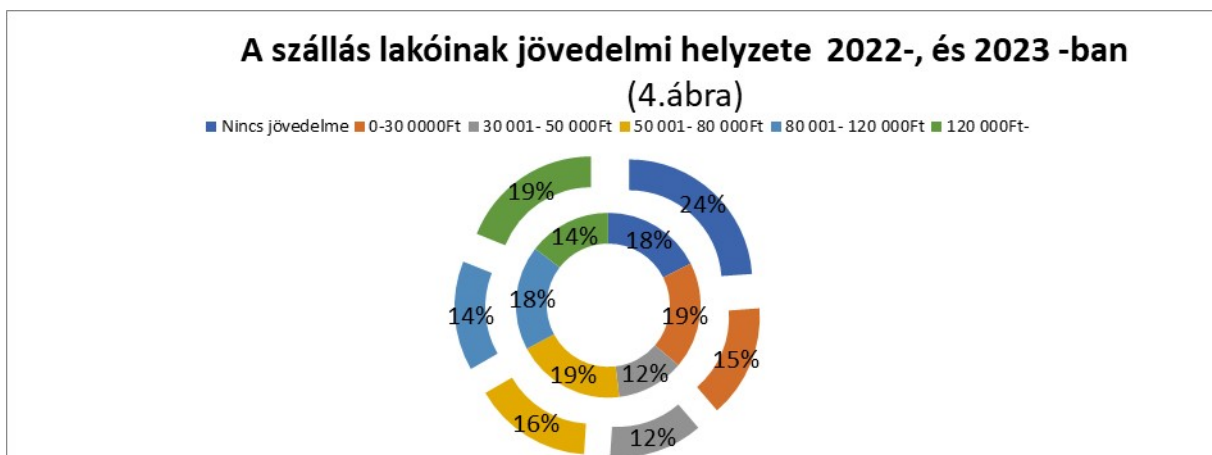


### A szállás lakóinak munkaerő-piaci helyzete

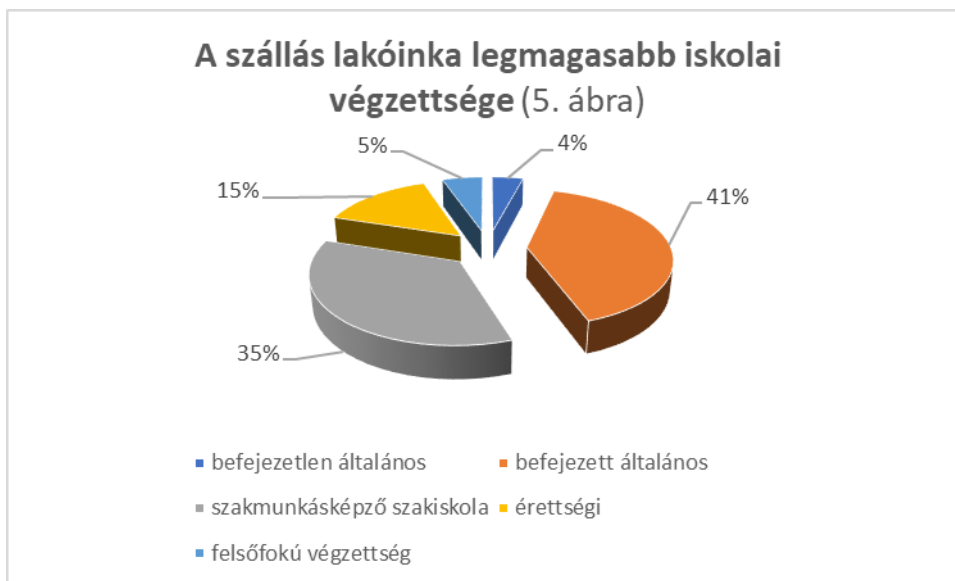
Lakóink jövedelmi helyzetéről nehéz világos képet kapni, annak hullámzó dinamikája, és folyamatos változása miatt. Szociális munkánk egyik központi célja a lakók jövedelmi státuszának javítása, munkajövedelemhez, pénzügyi ellátáshoz juttatása volt 2023-ban is. A szállásra beköltöző lakóink több mint harmada – 39 %-a - nem rendelkezett stabil, állandó jövedelemmel, alkalmi vagy eseti alkalmi munkából, illetve jövedelem nélkülüként – 18 % - élt. (3.ábra)



Lakóink jövedelmi viszonyai ebben az évben tovább polarizálódtak, egyszerre voltak jelen a nagyon alacsony jövedelműek és a viszonylag jobb keresetűek nagyobb csoportjai. (4.ábra) Ez a helyzetkép megjelent mind az ügyfelek jövedelmi típusaiban, mind pedig a keresetek szóródásában. Adataink szerint beköltöző lakóink között az elmúlt évhez viszonyítva – 6 %-kal - növekedett a jövedelem nélküliek, csökkent viszony a segélyszerű bevétellel élők aránya. 2023-ban csökkent az 50-80e., illetve a 80-120eFt-os jövedelemmel rendelkezők aránya (összesen 7 %-kal), viszont örvendetesen – 5%-kal - növekedett a 120eFt feletti keresettel rendelkezők számossága. Ügyfeleink jövedelmi helyzetét tovább árnyalja az a tény, hogy lakóink – kimondhatjuk – többségének, elmulasztott befizetések, hitelek, büntetések miatt pénzbeli tartozásai vannak, amelyek miatt jövedelmük kisebb-nagyobb része levonásra kerül. A szociális munka folyamata gyakran megreked, kisiklik és zsákutcába kerül a legtöbbször „váratlanul” felbukkanó, gyakran többszörös tartozások miatt. Fontos célunk a lakók pénzügyi tudatosságának erősítése annak érdekében, hogy elkerüljék ezeket a helyzeteket, mert a sokszor kibogozhatatlan tartozások teljesen ellehetetlenítik a továbblépési lehetőségeiket és többször mindennapi megélhetési nehézségeket is okoznak.



2023. évi adatfelvételünk szerint, lakóink iskolai végzettség szerinti pozíciója a munkaerő-piacon előnytelennek mondható: ügyfeleink 41%-a (2022-ben 36%) csak általános iskolai végzettséggel rendelkezett. (5.ábra) Kimutatásunk szerint az elmúlt évhez hasonlóan nagyon magas volt a szakmunkásképzőt illetve szakiskolát végzettek aránya – 35% - szállásunkon, de a szakipari képzettséggel bíró ügyfeleink csak elvétve dolgoztak a szakmájukban, abból már régen kiilleszkedtek, illetve más munkakörökben tudtak elhelyezkedni, jobbára segédmunkásként a munkaerő-piac margóján.



Ügyfeleink szakmai képzettségeinek elavultsága, és az ezekből is következő bizonytalan munkaerő-piaci helyzet miatt, a korábbi évekhez hasonlóan kiemelt szakmai célként kezeltük, hogy segítséget adjunk a munkaerő-piacra való bejutáshoz, megteremtve ezzel egy magasabb jövedelem és a továbblépés lehetőségét. Ügyfeleink munkába segítésében idén is sok támogatást kaptunk a BMSZKI Álláskereső Irodájától, akik naponta frissített álláslistákkal, konkrét állásajánlatokkal segítették lakóink munkaerő-piaci érvényesülését. Szociális munkatársaink szoros kapcsolatokat építettek ki olyan munkáltatókkal is, akik ügyfeleink alkalmazásakor figyelembe vették lakóink speciális hátrányait, kompetenciavesztéseit és szükségleteit. Példaként említhetjük a Recobin Kft. pozitív hozzáállását, akiknél több ügyfelünk tudott megkapaszkodni és hosszú évek után munkapiaci jövedelemhez jutni. Fogyatékkal élő ügyfeleinket a Salva Vita alapítvány is segítette a munkába állás és a munkahely megtartásának folyamatában.

### **Lakóink egészségi állapota**

Beköltöző lakóink körében végzett, az egészségi helyzetüket felmérő kutatásunk az idén is lesújtó képet mutatott ügyfeleink általános egészségi állapotáról. Adataink szerint mindössze a beköltöző lakóink 22 százalékának nincs - ismert - betegsége, az ügyfeleink 78 %-a legalább egyféle, legtöbbször súlyosabb, krónikus betegséggel él. (3. táblázat) Kiemelt gondozási cél volt ezeknek a lakóknak az esetében, hogy betegségeiket kezeljék, rendszeresen hozzájussanak a megfelelő orvosi ellátáshoz.

Ebben a küzdelmünkben nagy segítséget kaptunk dr. Papp Magor főorvostól, aki 2 hetenként 2 órában (és ameddig az utolsó beteg be nem került a rendelésre) nyújtott háziorvosi szolgáltatást rászoruló ügyfeleinknek. Orvosunk dr. Papp Magor figyelme, szakértelme, empátiája sok ügyfelünknek segített abban, hogy szembenézzen a betegségével,

betegségeivel, és azokat kezeltesse is. Számos esetben kaptunk segítséget abban is, hogy akut egészségi problémával élő lakóinkat egészségügyi intézmények, lábadozók fogadják, és így a rászoruló lakóink egészségi állapotuknak megfelelő kezelési és ápolási szolgáltatásokhoz juthattak.

A beköltöző lakók főbb betegség típusai 2023-ban (3. táblázat)	fő	százalék
szív és érrendszeri	42	27
mozgásszervi	11	7
alkoholbetegség szövődményei	10	7
légzőszervi	17	11
cukorbetegség	10	7
egyéb krónikus betegség (belgyógyászati, látás-, hallásszervi stb.)	14	9
pszichés betegség (súlyos kórképpel)	16	10
nincs betegsége	33	22
összesen	153	100

### 3. A. A SZAKMAI MUNKA 2023-BAN

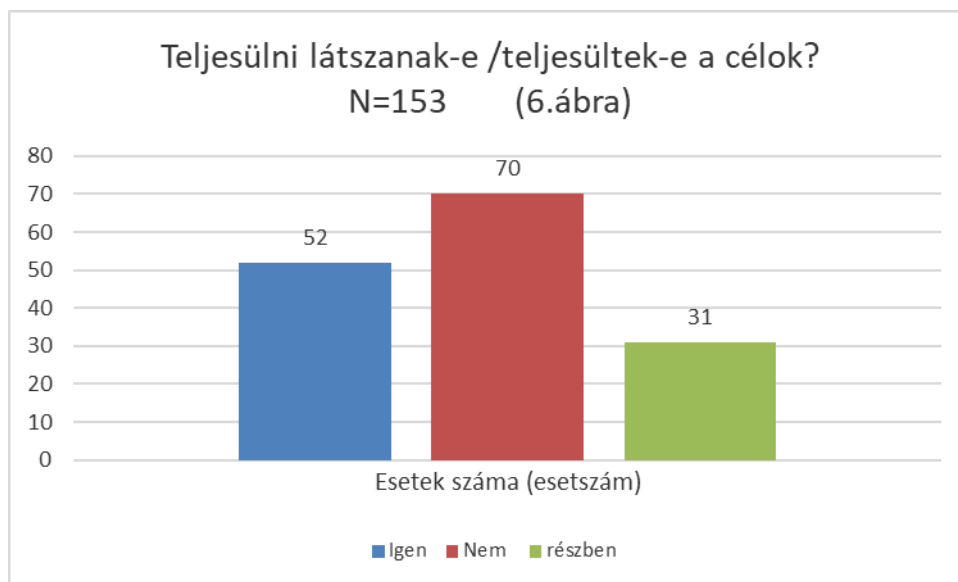
#### 1. A szakmai munka folyamata

A szállóra beköltöző ügyfelek a szakmai vezetőnél vesznek részt egy első beszélgetésen, itt születik döntés arról, hogy az ügyfélnek támogató vagy egyéni esetkezelő szociális munkatárs kerül kijelölésre. Ez függ attól is, hogy az ügyfél mennyire önálló az életvezetésében. Amennyiben az ügyfélnek a meghatározott célok alapján szoros együttműködésre van szüksége, esetkezelő kerül számára kijelölésre. A szállón a 25 év alatti ügyfelekkel és a friss lakásvesztőkkel mindig esetkezelő kolléga foglalkozik. A támogató és az esetkezelő szociális munkások a kijelölt célok és tervek mentén végzik tovább a munkájukat. 2023-ban 4 fő dolgozott esetkezelőként, fejenként átlagosan 20 fős esetszámmal és 4 fő támogató szociális munkásként. A támogató szociális munkások zömmel 24 órás ügyeleti rendben dolgoznak, a szállás működtetésének fő felelősei – ők költöztetik be az új lakókat, a kiköltözést bonyolítják le, ételosztásban vesznek részt, a szálló életével kapcsolatos, aktuálisan felmerülő feladatokat végzik el, szükség esetén konfliktust kezelnek. A támogató szociális munkások átlagosan 10 ügyféllel végeznek szociális munkát, ezen kívül szobafelelősi feladatokat is ellátnak. A támogató szociális munkások is figyelemmel követik a lakóik jövedelmét, egészségi állapotát, TAJ jogosultságukat és szoros együttműködést nem igénylő hivatalos ügyekben segítik őket. A recepción dolgozó kollégák felelősek a be-és kiléptetésért, ellenőrzik a belépők csomagját, segítik a szociális munkások munkáját.

## Személyes szociális munka és eredményei

2023-ban 244 lakónk részesült személyes szociális munkában. 141 fő tartozott esetkezelő szociális munkához – ezt négy fő látta el. A fennmaradó 103 fővel 4 fő támogató szociális munkás foglalkozott.

Az „Összességében sikeresnek / eredményesnek ítéled-e a segítő munkát?” kérdésre a kollégák a 153 ügyfélből 70 esetben érzik úgy, hogy nem volt sikeres az együttműködés. 31 esetben részben, 52 esetben pedig sikeresnek élték meg az ügyfelekkel való szociális munkát. (6.ábra)



Adatgyűjtés a személyes szociális munka működésének vizsgálatához, Célok teljesülése 2023  
Külső Mester Átmeneti Szállás

A munkánk során fontos a személyre szabott célkijelölés és az apró eredmények értékelése. Ügyfeleink nagy számban érkeznek éjjeli menedékhelyekről és közterületről, ebben az esetben azt is értékelni kell, hogy az átmeneti szállón be tud illeszkedni és meg tudja tartani a lakhatását. A szociális munka végét jelentheti, ha az ügyfél hirtelen, önszántából kiköltözik a szállóról, térítési díj tartozás miatt megszűnik a jogviszonya, vagy súlyos házirendsértés miatt nem veheti tovább igénybe a szállás szolgáltatásait. Ezeket a helyzeteket a szociális munkások vesztességként élhetik meg. Fontos, hogy a kollégák megkapják a kellő segítséget, támogatást az ügyféllel folytatott esetszámokban, ne éljék meg sikertelennek a munkájukat. Hetente egy, vagy igény szerint akár több alkalommal tartunk team megbeszéléseket, ahol rendszeresen tudunk beszélni a lakóinkról. Itt beszéljük meg, ha az ügyfél életében, egészségi állapotában



változás történik, és esetleg nagyobb odafigyelést igényel. A team hozzásegíti a személyes szociális munkást a probléma hatékony megoldásához. A csoportfoglalkozások és a közösségi munka elmélyíti a kapcsolatot az ügyfelekkel és színesíti a szociális munkát.

### **Csoportfoglalkozás a szállás lakóinak- Mester klub**

2023 októberében indult az intézményben egy klubfoglalkozás jellegű csoport. Ennek az első alkalma azt a célt szolgálta, hogy az előzetes toborzással bevont ügyfelek egy közös gondolkodásban vegyenek részt, hogy mire volna igény a közösségi programok vonatkozásában. Az erről való értekezés vegyesre sikeredett. A legnagyobb hangsúlyt a filmnézés, és a közös sütés/főzés kapta. Ennek okán nem egy tematikus csoport megvalósítása vált céllá, hanem egy olyan klubfoglalkozás jellegű csoport, aminek a keretei rugalmasabbak, így több tevékenység folytatása válik lehetővé az igények, illetve a keretek függvényében. A csoporton megvalósuló tevékenységek 2023-ban: filmezés, alkotás önismereti fókusszal (agyag formázás, festés, rajzolás), illetve mézeskalács sütés. A csoport létszámát tekintve a legnagyobb részvétel 8 fővel valósult meg, míg a legalacsonyabb 2 fővel. A rendelkezésre álló tapasztalatok alapján a felsorolt tevékenységek közül a legkevésbé népszerű az alkotás, illetve ennek az önismereti aspektusa. Ennek okán a jövőben érdemes lehet az igényekhez közelítve inkább filmnézést, illetve közösségi sütést/főzést szervezni. A csoport hétfőnként 16:30-18:00 között valósul meg annak érdekében, hogy a napközben dolgozó lakók is részt tudjanak venni ezeken a közösségi programokon. A csoport összetétele ilyen szempontból vegyesnek mondható, mivel dolgozó és nem dolgozó ügyfelek egyaránt megjelentek, emiatt indokolt megtartani a késődélutáni működést. A csoport fejlesztéséhez szükséges tervek közé tartozik a toborzási eszközök bővítése, mint a személyre szóló meghívók, illetve az adott alkalom tevékenységét direkter módon megjelölő „plakátok”. Ami a tematikát illeti, az eddigi tapasztalatok arra engedtek következtetni, hogy az önismereti munkához nem adták a feltételek, ennek okán kizárólagosan a szabadidős tevékenységek nyernek teret a jövőben. A filmnézés és a sütés-főzés mellett további szabadidős tevékenységekkel újul a csoport profilja, mint például a különböző csoportos játékok (pl.: társasjátékok, kártyajátékok, sakk).

Horváth Ágnes szociális munkatárs

### **Rövid beszámoló a 2023-as évre megfogalmazott szakmai munkaterv megvalósításáról**

2023-as szakmai munkarevünkben kiemelt célként fogalmaztuk meg a társintézményekkel való kapcsolattartás erősítését. Fontos volt számunkra, hogy megismerjünk olyan

társintézményeket és szolgáltatásokat, melyek segítségével megfelelő ellátás felé tudjuk irányítani lakóinkat, és emelni tudjuk az ügyfeleinkkel végzett szociális munka minőségét is. 2023 februárjában a Szabolcs Átmeneti Szállás munkatársai és vezetői látogattak el a Külső Mester Átmeneti Szállásra. A kollégáknak bemutattuk az intézményünket, és közösen gondolkodtuk a megnövekedett ápolási szükséglettel rendelkező lakók ellátásáról, elhelyezéséről. A Szabolcs Átmeneti Szállás szakmai vezetője és munkatársai demencia gyanúval érintett lakóinkon bemutatták a demencia teszt felvételét, és tájékoztattak minket az idősotthoni elhelyezéshez szükséges pszichiátriai szakvélemény elindításának menetéről. Azóta már a munkatársaink is alkalmazzák a mini mentál tesztet, ami segíti az ügyfél további orvoshoz irányítását, a személyre szabott kezelés elindítását és a megfelelő ellátásba juttatását.

2023 márciusában munkatársainkkal ellátogattunk a Máltai Szeretetszolgálat Gondviselés Háza – Hajléktalanok Otthonába. Az intézménylátogatás alkalmával Benedek Henriette intézményvezető fogadott minket, és betekintést nyújtott az Otthon működésébe. A látogatás hatására több idős, ápolási szükséglettel rendelkező lakónknak adtuk be elhelyezési kérelmet.

2023 szeptemberében a Külső Mester Átmeneti Szállás munkatársaival a Vajda 3 Szállón tettünk látogatást, ahol Bazsa Tibor intézményvezető fogadott minket, és mesélt a szálló történetéről, működéséről. Információt kaptunk arról, hogy milyen ügyfélkörrel dolgoznak, megismertük a Hajléktalanok Otthonába való bekerülési feltételeket. A látogatás után egy idős ügyfelet tudtunk az intézménybe irányítani, akit fogadni is tudtak, így korának és egészségi állapotának megfelelő, hosszú távú elhelyezése oldódott meg.

A IX. kerületi LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport vezetője, Siroki István és munkatársa tett nálunk látogatást. A Külső Mester Átmeneti Szállón megvalósuló Befogadó BMSZKI Programról beszélgettünk, mi pedig egy IX. kerületi lakhatási lehetőségbe, a LÉLEK-Programba kaptunk betekintést. Egy lakónk vár jelenleg élettársával együtt önkormányzati bérlakásra a Lélek-Programon keresztül.

### **Csoportos és egyéni szupervízió a szállás munkatársai részére**

A szakmai munkaterv részeként a Külső Mester Átmeneti Szálláson 2023.02.06-tól 2023.10.30-ig tartó időszakban összesen 10 szupervíziós alkalom, vagyis 20 szupervíziós óra valósult meg. 2022-ben, a szupervíziót megelőző időszakban az intézményben több személyi változás is történt. Nagymértékű volt a fluktuáció, ami új munkatársak érkezését is jelentette, ezen kívül 2022. november 1-től új szakmai vezető került kijelölésre. A változásokkal járó nehézségek, bizonytalanságok miatt a team újjáépítéséhez csoportos szupervíziót vettünk

igénybe. A szupervízisos csoportot 9 fő alkotta, melyen részt vett a szakmai vezető, szociális munkások és szociális segítők is. A szupervízió hatására erősödött a csoportkohézió, lehetőség volt az egyéni és közös problémák átbeszélésére, megoldására. 2024-ben is folytatódni fog a szupervízió, szintén 20 szupervíziós alkalmat terveztünk. A fentiekén kívül két kollégánk egyéni szupervízió is részt vett 2023 folyamán.

## ***2. Pályázati és egyéb programok***

### **Befogadó szobák működtetése a szállásunkon a „Nyitás az utcára program” keretében**

2023-ban 33 fő érkezett az utcáról – zömmel a Felvételt Előkészítő Team (FET) közvetítésével - intézményünkbe, de az éjjeli menedékhelyekről érkező lakóink többsége is sokszor többéves utcás múlttal rendelkezett. Ennek az ügyfélkörnek a szállásra való beilleszkedése és továbbléptetése intenzív szociális munkát igényelt, amelyet a „Befogadó szálláshely” programunkkal és 12 „utcás” férőhely elkülönítésével biztosítottunk.

A már évek óta működő négyágyas zsilipszobáinkat ebben az időszakban is kiemelt figyelemmel működtettük, de emellett – szükség esetén - más szobáinkba is befogadtuk az utcáról érkezőket. A 2023. év krízisidőszakaiban közvetlenül az utcáról is fogadtunk ügyfeleket 4 férőhelyre az utcai szolgálatok ajánlásával, és a Diszpécser Szolgálat közvetítésével.

### **Étkeztetés - RSZTOP Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program (RSZTOP)**

2023 októberéig 40 db csomagolt készételt kaptunk hétköznaponként az RSZTOP program keretében. A program által nyújtott adagszámból a leginkább rászoruló lakóinknak jutott napi egy tál meleg étel. Az ügyfélkörünk általános egészségi és szociális helyzete miatt nagy szükség is volt erre az étkezési lehetőségre, amelyet főleg az idősebb, legtöbbször krónikus betegséggel élő, alacsony jövedelmű ügyfeleinknek tudtunk biztosítani. 2023 októberétől sajnos - és remélhetően ideiglenesen – megszűnt az RSZTOP étkeztetés. Reményeink szerint 2024-ben újraindul ez a hiánypótló szolgáltatás, amely a legalacsonyabb jövedelmű, a hajléktalan lét legkiszolgáltatottabb rétegének nyújtott, szó szerint életmentő, az életminőséget jelentősen javító szolgáltatás.

### **Krisnás étkeztetés**

A Krisnás étkeztetést a 2023.10.09-ig hétköznaponként 40, szombatonként pedig 80 db-os adagszámban vehették igénybe ügyfeleink az év folyamán. A húsmentes adagokat feltételek

nélkül biztosítottuk a szálláson tartózkodó nyugdíjasoknak éppúgy, mint a munkából érkezőknek. A kevesebb jövedelmű, alkalmi munkát végző lakóink számára nagy segítséget jelentett ez az étkezési lehetőség is, kiegészítésként tudták használni mindennapi ellátásukban. 2023.10.09-től, hétköznaponként 80, szombatonként pedig 110 db-os adagszámban kértünk Krisnás meleg ételt lakóinknak, hogy ezzel – legalább részben – ellensúlyozni tudjuk az RSZTOP étkeztetés megszűnése miatt kieső kapacitást. Szeretnénk megköszönni ezúton is az Ételt az Életért Alapítványnak, hogy ízletes ételeikkel egész évben segítettek abban, hogy ügyfeleink egészségesebben- és jóllakottabban – élhessék mindennapjaikat.

### **A Budapest Bike Maffia élelmiszer adományai**

2023-ban is legalább havi rendszerességgel kaptunk élelmiszer adományokat a Budapest Bike Maffia (BBM) civil szervezettől. A szervezet rendszeresen támogatta ügyfeleinket ízletes szendvicsekkel, tartalmas egytálételekkel, amely segítséget ezúttal is szeretnénk megköszönni.

### **Fejlesztő foglalkoztatási program**

A 2023-as évben a szállónak egyidőben 3 fő fejlesztő foglalkoztatott és 1 fő közfoglalkoztatásban dolgozó munkavállalója volt.

2 fő mosodai, 1 fő belső takarító -karbantartó munkát végzett heti 5 napban 6-6 órában. A közfoglalkoztatott állásban pedig 1 fő udvarosként dolgozott heti 5 napban napi 8 órát.

1 fő fejlesztő foglalkoztatott 1 éves szerződése március hónapban lejárt, őt közfoglalkoztatásba sikerült elhelyezni. 1 fő fejlesztő foglalkoztatott saját maga kérte felmentését a munka alól, az ő helyére sikerült munkába állítani egy a szállón lakó ügyfelet.

1 fő fejlesztő foglalkoztatott pedig decemberben súlyos balesetet szenvedett, így az ő foglalkoztatása megszűnt, hosszabb kórházi ellátás miatt.

Elmondható, hogy a szállón mindig sikerült pótolni a kieső munkavállalókat, és olyan személyek kaptak lehetőséget a fejlesztő foglalkoztatásra, akik azóta is lelkiismeretesen végzik munkájukat.

Bálint Mariann szociális munkatárs- fejlesztő foglalkoztatási mentor

### **Gondozói pályázat a gondozási/ápolási szükséglettel élő ügyfeleink számára**

2023. június 30-ig működtettük a HKA által támogatott „Házi gondozói szolgáltatás biztosítása” című pályázatunkat. A pályázat során heti 4 órában biztosítottunk hiánypótló

gondozási/ápolási szolgáltatásokat rászoruló lakóink részére. A beszámolóban már több alkalommal kitértünk arra, hogy lakóink között magas számban vannak krónikus egészségi állapotú személyek, akik napi/heti szintű, kielégítetlen ápolási szükséglettel rendelkeznek. Ezekre a helyzetekre a szociális ellátó rendszer nincs felkészülve, a szálló szociális munkatársai is naponta szembesültek azzal, hogy az ügyfelek egészségi/ápolási ellátása nem biztosított, a megoldást jelentő lábadozói kapacitás nem elegendő, és többször nem is elérhető. Pályázatunkkal megpróbáltunk helyi választ adni a felvázolt problémára a program nyújtotta szerény keretek között, de meg kell említenünk, hogy az ápolási szükséglet érdemi kezelése rendszerszintű megoldást igényel!

A 2023. év során is kerestük a pályázati lehetőségeket a júliustól megszűnő gondozói szolgáltatás pótlása érdekében. Erőfeszítéseink sikerrel jártak és a Módszertani csoport segítségével elnyertük a Menhely Alapítvány támogatását, így 2023 decemberétől újraindulhatott hiánypótló szolgáltatáscsomagunk ápolási szükséglettel élő lakóink részére.

### ***3. Egyéb szolgáltatásaink***

- **Közösségi szoba**- Az elmúlt évben megújuló közösségi szobánk 2023-ban is folyamatosan várta az érdeklődő, szórakozást, kikapcsolódást kereső ügyfeleket. Közösségi szobánkban klienseink lehetőséget kaptak szabadidejük aktívabb, tartalmasabb eltöltésére, hangulatos környezetben. A közösségi teret nemcsak a lakók, hanem a munkatársak is igénybe tudták venni pl. a csoportos szupervízió alkalmával.

- **Teleszoba** - Lakóink az internetes szolgáltatásokat a Közösségi szobában tudták igénybe venni. Fontosnak tartjuk, hogy ügyfeleink önállóan be tudjanak kapcsolódni az információs társadalomba. Hétköznapokon délelőtti és a délutáni időszakokban 8 óra időtartamban, hétvégi és ünnepnapokon egész nap lehetőségük van használni a számítógépet.

- **WIFI szolgáltatás**- Legtöbb lakónk már rendelkezik okostelefonnal, de az internet előfizetés már problémát okoz számukra. Fontosnak tartjuk, hogy ügyfeleink is hozzáférjenek azokhoz a digitális tartalmakhoz, amelyek lehetőséget adnak ügyintézéshez, munkakereséshez az információ eléréséhez, kapcsolatteremtéshez, szórakozáshoz, időtöltéshez.

- **Ruhaadomány raktár működtetése** - Munkatársaink 4 szekrényre való jó minőségű ruhát és egyéb felszerelést (pl. táskát) gyűjtöttek össze, amelyekből rászoruló ügyfeleink válogathatnak. Az általunk tisztára mosott nadrágokkal, pólókkal, kabátokkal stb. 2023-ban is tudtunk segíteni lakóinknak. Az év során egy adományozótól 100 db új farmernadrágot

kaptunk, átválogatásuk után a női nadrágokat továbbadtuk a Gyáli Átmeneti Szállás ügyfeleinek.

- **Könyvtár szolgáltatás** - Több mint ezer kötetes könyvtárunk minden nap lakóink rendelkezésére áll, akik közül az olvasni vágyók több mint száz alkalommal kölcsönöztek könyveket.

#### ***4. Szabadidős programok***

##### **Közösségépítő szabadidős tevékenységek és programok**

Az elmúlt évben is számos kulturális-szabadidős programot szervezhettünk a 300 000 Ft-os „költészetésű” ún. közösségi keretnek köszönhetően.

Az alábbiakban egy kis ízelítőt szeretnénk adni Jakab Dóra szociális munkatárs beszámolója alapján a megvalósult programjainkból:

**Februárban bográcsoztunk.** Ez az egyik legkedveltebb program. Tűz, közösség, anekdoták. Úgy vettem észre, hogy az ügyfelek szívesen beszállnak alapanyagokkal, pl. 1-2 szem krumplival, más egy kis liszttel vagy tojással csipetkének. Fontos nekik az az érzés, hogy még ők is tudnak adni, hozzátenni a közöshöz.

**Márciusban** a 15-i ünnepségre kokárda- kitűzőket készítettünk. Évek óta sikert arat egyszerű elkészítésével a maguk alkotta kitűző.

Filmvetítés is volt, szavazás alapján. A szavazás lehetősége egy régebbi tapasztalatból alakult ki: ha az ügyfelek érzik, van lehetőségük alakítani a programokat, nagyobb létszámban vesznek részt. Így több, különböző műfajú film ismertetőjét írtam ki, és szavazni lehetett, melyiket nézzük meg. Most egy filmvígjáték nyert, a Férfiremény.

**Április:** a TeSzedd! – Az „önkéntesen a tiszta Magyarorszáért” akcióban vettünk részt. A projekt hazánk legnagyobb önkéntes hulladékszedési mozgalma. Az egész országra kiterjedő kampány célja, hogy önkéntes megmozdulás keretében közösen varázsoljuk tisztábbá környezetünket. Ez a Külső Mester Átmeneti Szállás környezetére kiemelten igaz.

**Május:** A IX. kerület a „Szebb, virágosabb Budapest” keretén belül ingyenes palántaosztást hirdetett a lakosság számára. Mivel sok ügyfelünk a szállás révén kerületi lakosnak számít, néhányukat megkértem, ballagjanak el a virágosztásra. Amit hoztak, kiültettük a földszinti ablakokba.

**Júniusban** a Lurdy moziba invitáltam az érdeklődőket. Két film közül lehetett szavazással választani. Egy filmvígjátékot néztünk meg.

Bográcsoztunk újra. Ez az örök sláger.

Kihasználva a lomtalanítást, ruhagyűjtést hirdetem lakhelyemen. Az adományruhát saját autómon hoztam a szállásra, és feltöltöttem a leürült készletet.

**Július** kvízcsata 2 önkéntessel: belefért a hónapba egy kísérlet, amikor nem hajléktalan embereket hívtam kvízcsatázni. Akkoriban ügyfelünk volt 2 férfi, akiket nyitottnak, érdeklődőnek jellemeznék, hihetetlen IQ-val, történelem, földrajz és politika témakörben. Célom volt, hogy „civiliek” másfajta tapasztalatot szerezzenek erről a rétegről.

A hónapba belefért még egy társas nap is, amikor elővettük a kártyát, és a jutalom a jókedvünk volt. Megint megéreztem, mennyire szükség van a közösség létrehozására, mert ügyfeleink a szobájukban az ágyuk tetején személyes magányban élnek.

**Szeptember:** legnagyobb örömömre – és ezt elismerésnek vettem – az egyik látogató önkéntes, kvízcsata repetát kért. Külföldre költözése előtt ajándék társassal lepte meg az általa megismert 2 ügyfelet.

**Október:** meghitt hangulatú, - emlékeket felhozó és olykor feloldó - beszélgetés kerekedett a halottak napi megemlékezésünk során. A meggyújtott gyertyát kézről kézre adva buggyantak fel a mondatok. Múltról, gyerekkorról, nagyszülőkről, állami gondozásban töltött évekről, fájdalmaikról, magukba fojtott sérelmekről.

Ruhaosztás: az október bár meleg volt, de tudtuk, hogy hamarosan beköszönt a tél, így nem múlhatott el a szokásossá vált ruhacsere akció. Ilyenkor az ügyfelek a leadott rossz ruhadarabok helyett jókat választhatnak, kinek-kinek szükséglete szerint. Természetesen azok is kapnak új öltözetet, akik nem kívánják leadni régi ruháikat. Ilyenkor alkalmam nyílik a személyes higiéniaira is utalni szükséges esetben, olyan szolgáltatások ajánlásával, mint a mosatás, és a hajvágógép kölcsönzése.

Cirkusz: kedvezményes belépőt kérelmeztem a Magyar Nemzeti Cirkusztól. Ez a Richter-dinasztia sátras társulata, Budafokon. A műsor állatokkal, látványos show-elemekkel tarkított, így lakóink igencsak élvezték az előadást.

**November** – mivel a karácsonyi ünnepeinkre csekély összeg állt rendelkezésre, próbáltam adományt kérni az est fényének emelésére.

Azon gondolkodtam, milyen férfias, új programokkal állhatok elő ügyfeleink számára. Hát a foci! Megkerestem az MTK közönség szervezőjét, és kedvezményes jegyet kértem tőlük, bármelyik focimeccsükre. Az együttműködés eredményeképpen az Egyesület mára minden meccsre néhány ingyen jegyet biztosít ügyfeleink számára. A téli hideg, esős időjárás ellenére örömmel jöttek az ügyfelek az MTK - Zalaegerszeg mérkőzésekre. Szerintem a melegebb tavaszi-nyári időszakban egy aktív mag fog kialakulni.

Rétes ünnep: Ilyenkor az ügyfelek ízesítik be a tésztát, segítenek sütni, és főleg megenni.

**December:** újra eljutottunk egy MTK meccsre. Ezúttal a Debrecen játszott ellenük. A meccs a hazaiak győzelmével zárult.

Beatrice koncert. A hónap, de az év nagy dobása is az ingyenes Beatrice jegyek kérvényezése volt. 8 jegyet kaptam. Megkérdeztem a koncertre jövő lakókat, mit is jelent számukra a csapat. Beatrice= fiatalkor, hangerő, együtt-élmény, hangulat, régi slágerek.

Szemétszedés a felénk vezető úton. Próbáljuk motiválni lakóinkat, hogy e dobálják el kifelé menet poharaikat, befelé jövet sörösdobozait az úton. Ám hatástalannak tűnik a kihelyezett, figyelemfelhívó plakátunk, tettek kellettek.

Ahogy a hónap telt, egyre inkább a karácsonyvárás lett a foglalkozások fő motívuma. Többször szerveztem kézműves -díszítő foglalkozást. Auladíszítés, karácsonyi asztaldísz készítése a saját szobájukba, ajándékkészítés. Ezek 1-2 fős események voltak, ahol a pillanatnyi személyes kapcsolat intenzívebbé vált.

December fénypontja a lakók és az én számomra is a karácsonyi ünnepség. A novemberi adománykérős posztomra egyetlen felajánlás érkezett, 5 kg omlós, friss pogácsa formájában. A felajánló személyesen hozta, és itt is ragadt műsorunkra.

Évek óta számíthatok egy hegedűművész ismerősömre az énekes részek hangszeres kíséretében. Idén magával hozta Farkas Éva előadóművésznőt is, aki versekkel lepette meg bennünket.

Visszatekintve 2023-ra, több új elemmel sikerült bővítenem a megszokott programválasztékot.



### 3.B. A szakmai céljaink elérését segítő és hátráltató tényezők

Az alábbiakban röviden és vázlatosan összefoglaljuk azt, hogy melyek voltak azok a *belső*, és *külső* tényezők (vagyis azok, amelyek az intézménynek lehetőségében áll változtatni, és azok, amelyek az intézmény számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk), amelyek *segítették*, illetve *hátráltatták* a szakmai céljaink elérését 2023-ban.

	<b>Segítik</b> <i>a szakmai céljaink elérését</i>	<b>Hátráltatják</b> <i>a szakmai céljaink elérését</i>
<b>BELSŐ 1 - Az adott szolgáltatáson belüli</b> Lehetőségünk van helyben változtatni rajta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- magas tudásszintű, a hajléktalan emberek támogatásában elkötelezett kollégák</li> <li>- rugalmas, az ügyfelek szükségleteihez illeszkedő munkarend (pl. 24 órás szociális munkatársi ügyelet)</li> <li>- a szállás működését kísérő problémák, dilemmák kimondása és megbeszélése</li> <li>- a munkatársakat érzékenyítő, együttműködésüket, kapcsolatukat erősítő, célzott tréningek</li> <li>- esetmegbeszélések</li> <li>- helyi rekreációs programok kollégáknak</li> <li>- belső eljárásrendek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- az ügyfeleket és a munkatársakat is érintő agresszió</li> <li>- a lakók motivációjának deficitjei</li> <li>- az ügyfeleink alacsony önértékelése</li> <li>- a lakók jövőképeinek hiánya</li> <li>- az ügyfelek együttműködési nehézségei</li> <li>- a kliensek pénzügyi tudatosságának hiányosságai</li> <li>- az addiktológiai problémákkal szembenezés hiánya</li> <li>- a takarítás minősége a közösségi helyiségekben</li> </ul>
<b>BELSŐ 2 – A BMSZKI-n belüli</b> A felső vezetés, a „központ” tud változtatni rajta	<ul style="list-style-type: none"> <li>--a BMSZKI segítő struktúrája, szolgáltatáscentrikus intézményrendszere</li> <li>- az ügyfelek fejlesztő foglalkoztatása</li> <li>- közösségi keret az ügyfelek szabadidős programjaihoz</li> <li>- helyi orvosi rendelés</li> <li>- szupervízió</li> <li>- szakmai– (anyagi és erkölcsi) elismerés</li> <li>- BMSZKI-s szakmai műhelyek</li> <li>- BMSZKI-s képzések, tanfolyamok</li> <li>- rekreációs programok kollégáknak</li> <li>- A Szabolcs kórház kapacitása</li> <li>- Könyves Háziorvosi és szakrendelése</li> <li>- Könyves és Szabolcs Lábadozó</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-a poloskafertőzöttség megfelelő kezelését lehetővé tevő humán erőforrások hiánya</li> <li>- pszichológus jelenlétének hiánya a szálláson</li> <li>- rendszeres tisztasági festés a szobákban, közösségi helyiségekben</li> <li>- túlsúlyos, papíralapú adminisztráció</li> <li>-munkatársak személyi biztonságának hiánya</li> <li>- igényes belső tér kialakításának hiánya az intézményben</li> <li>- nincs helyi, anyagi mozgástér (pl. helyi mini költségvetés)</li> <li>- beléptető rendszer hiánya (pl. QR kódos)</li> <li>- gondnoki státusz hiánya</li> <li>- szakrendelésekre való eljutás- betegszállítási kapacitás szűkösége</li> </ul>
<b>KÜLSŐ – a BMSZKI-n kívüli</b> Külső adottságok, nem áll lehetőségünkben változtatni rajtuk	<ul style="list-style-type: none"> <li>- szakmai képzések</li> <li>- K22-es kiléptető lakások</li> <li>- Nyugdíjasházi kvóták hajléktalan emberek részére</li> <li>- RSZTOP- s étkeztetés</li> <li>- Krisna étkeztetés</li> <li>- Civil segítő szervezetek (pl. Budapest Bike Maffia)</li> <li>- gyógyszeringyenesítési program</li> <li>- HKA pályázati lehetőségek</li> <li>- Menhely Alapítvány pályázati kiírása- A helyi házigondozói pályázat támogatása</li> <li>- az ügyfelek helyzetéhez illeszkedő közmunka programok</li> <li>- az ügyfelek „nyílt” munkaerő-piaci részvételét lehetővé tevő foglalkoztatók (pl. Recobin kft, FKF Zrt. stb.)</li> <li>- Fogyatékkal élő személyek elhelyezkedését segítő rehabilitációs munkahelyek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- poloskafertőzöttség</li> <li>- intézménykorszerűsítés elmaradása</li> <li>- munkakörülmények</li> <li>- lakószobák elavult bútorzata</li> <li>- egészségügyi ellátást nyújtó ápolók hiánya - a szállásokon élő lakók ápolási szükségleteinek kielégíthetlensége</li> <li>-kórházi/lábadozói ellátási kapacitás szűkösége</li> <li>-szakrendelésekkel való kapcsolat nehézsége</li> <li>- kórházakkal való együttműködés nehézsége</li> <li>- időskorúak elhelyezésére szolgáló kapacitások hiánya</li> <li>- hajléktalanok otthonainak hiánya</li> <li>- lakóink jövedelmi helyzete</li> <li>- gyenge preventív szociális háló</li> <li>- célzott segítő-komplex programok szűkösége/hiánya</li> <li>-segítő szakma gyenge anyagi presztízse</li> <li>-helyi döntésekhez nincsenek kapcsolható anyagi erőforrások</li> <li>- nincsenek közvetlenül a szállókhoz kapcsolódó kiléptető lakások</li> </ul>

### **3. C. SZAKMAI TEAM, BELSŐ ÉS KÜLSŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK, KAPCSOLATOK**

A 2023-as év a stabilizálódás időszaka volt a személyi állományban, ez pozitív változást jelentett a 2022-es évben történő fluktuációk után. Az év elején elkezdődött a folyamatos toborzás, munkaerőfelvétel és az új kollégák betanítása. 2023. januárjában a recepcióra érkezett két segítő beosztású kolléga. Februárban és áprilisban is felvételre került egy-egy esetkezelő szociális munkás, így az esetkezelő stáb négy főre emelkedett. A Külső Mester Átmeneti Szállás szakmai stábja megerősödött, ami nagy hatással volt a szakmai munkára is.

#### **Team létszáma 2023 decemberében:**

- 1 fő ellátási egységvezető
- 1 fő ellátási egységvezető-helyettes
- 4 esetkezelő szociális munkás
- 4 fő támogató szociális munkás
- 6 fő segítő (1 fő heti 20 órában dolgozik)
- 1 fő adminisztrátor
- 1 fő pénztáros
- 1 fő gondnok

#### **Részvétel szakmai képzéseken**

A Külső Mester Átmeneti Szállás munkatársai rendszeresen részt vesznek belső és külső képzéseken is. A tudásunk folyamatos frissítése, bővítése fontos szerepet játszik a munkánk során.

- Új belépők képzésén vettek részt az új kollégák.
- BMSZKI Elsősegély Tanfolyamon való részvétel.
- BMSZKI szervezetei által megtartott szakmai műhelyeken vettek részt a munkatársaink: Addiktológiai Műhely, Idősügyi Műhely.
- Online e-learning képzéseket végeztek el a kollégák: Kiegészítés felismerése és kezelésének lehetőségei; Jogszabály/jogismeret aktualizálás, ellátotti-, gyermek-, betegjogok; ENSZ egyezmények szakmai etikai kérdései, önkéntesség; Jelzőrendszer ismertetése, gyermekbántalmazás prevenciója;
- Szakmai tanfolyamok: Hatékony kommunikáció eszközei, Csoportdinamika és csoportvezetési alapismeretek; A közösségi pszichiátriai megközelítés lehetőségei

hajléktalan és más szociális szolgáltatásokban; A segítő beszélgetés módszertana-interjúkészítés a szociális munkában, elmélet és gyakorlat;

- Szakmai személyiségfejlesztő foglalkozás: Érzelemszabályozás és konfliktuskezelés a segítő kapcsolatban.
- Szociális Munka Mesterképzésen részt vett egy fő.
- Jelenleg egy kolléga jár Alkalmazott Szociális Gerontológia Szakirányú Továbbképzésre.

### **Kapcsolatok társintézményekkel**

2023-ban is több társszervezettel tartottuk a kapcsolatot az ügyfeleink problémáinak hatékony kezelése céljából.

#### **Addiktológia**

- Váltó Ház - Absztinens ügyfeleink részére több esetben ajánlottuk fel a BMSZKI rehabilitációs szállását és fogadtunk is a szállásukról olyan ügyfeleket, akik nem tudták megtartani józanságukat.
- Félúton Alapítvány- Közösen mentorált ügyfeleink támogatása és előrelépése érdekében napi rendszerességgel tartottunk operatív megbeszéléseket az alapítvány munkatársaival

#### **Egészségügy**

- Máltai Szeretetszolgálat mobil tüdőszűrő busz- Elmondhatjuk, hogy az ügyfeleink hiányzó tüdőszűrő leleteinek pótlását leggyakrabban és leggyorsabban ezen a csatornán lehetett elintézni 2023-ban is.
- Szabolcs és Könyves- krízis – és lábadozó osztályok – Több esetben kértünk és kaptunk azonnali segítséget akut, illetve hirtelen fellépő egészségi problémával küszködő, illetve kórházból kikerülő ügyfeleink helyzetének megoldása, átmeneti vagy tartós elhelyezése érdekében.
- Könyves Házi orvosi szolgálat – Ügyfeleink jelentős része – a pontos adat sajnos nem áll rendelkezésünkre – az itt rendelő orvosok/pszichiáterek kezelését, egészségügyi szolgáltatásait veszi igénybe.
- Fertőtlenítő fürdő állomás - A Máltai Szeretetszolgálat Zombori utcai telephelyének fertőtlenítési szolgáltatásai nagy segítséget jelentett intézményünknek az élőködők és a fertőzések elleni mindennapos küzdelmünkben.
- IX. kerületi Rendelőintézet: Ügyfeleink a kerületi Rendelőbe járnak vizsgálatokra, az időpontkérésben kollégáink segítenek.

- Tüdőgondozó: Több kerület tüdőgondozójával állunk kapcsolatban ügyfeink tüdőbetegségeinek karbantartása, nyomon követése miatt. Sajnos egyre több a TBC-s ügyfél, a szállón lakó ügyfelek védelmében szoros együttműködés szükséges a lakóval és a kezelőorvossal.

#### Lakhatás

- Menhely Alapítvány - Információkkal és több esetben közös ügyfelek támogatásával kapcsolatban tudtak segítségünkre lenni.
- BMSZKI FET: kollégáink havonta egy-két alkalommal vesznek részt a Felvételt Előkészítő Team munkájában, így az ügyfélirányítás rendszerébe kapnak betekintést

#### Jogosultságok

- „Hajléktalan Információs Iroda” - Támogatásra szoruló ügyfelek ügyintézése folyamán gyakran kerültünk kapcsolatba a Hivatallal.

#### Foglalkoztatás

- BMSZKI Könyves Álláskereső Iroda - ügyfeleink foglalkoztatási helyzetének erősítésében – álláskeresés, képzések, okmányok beszerzése stb.- tudtak segíteni intézményünknek.
- Munkaügyi Központ Haller utcai kirendeltség: a IX. kerületi Munkaügyi Központ ügyintézőivel rendszeresen kapcsolatot tartottunk a regisztrált lakóink folyamatban lévő ügyeiben.

### **Az intézményre vonatkozó fejlesztési elképzelések**

Az alábbiakban kiemelünk az intézményünkben felújítandó, megoldandó problémák közül néhányat, amelyekben a megítélésünk szerint mindenképpen előbbre kell lépünk 2024-ben:

- 2023-ban 18 db lakószobát festettünk ki, szeretnénk elérni 2024-ben, hogy az összes lakószobánk (33db szoba) - mosható olajlábazattal - tisztasági festésre kerüljön. Talán mondanunk sem kell, mennyire fontos higiéniai szempontból, és az élősködőfertőzöttség kezelése/megelőzése tekintetében is, hogy a lakószobák falai tiszták és frissen festettek legyenek.
- A vizesblokkokban szükséges legalább részleges felújítást végezni. A WC ajtóink közül az 1. emeleti vizesblokkban 2db teljesen amortizálódott, szétkorhadt. A vizes helyiségekben a fennmaradó fürdő és WC ajtók is cserére szorulnak, hogy csak az elsődlegesen megoldandó problémákat említsük.

- 2023-ban kritikus műszaki állapotba került kazánunk, amely a szállás fűtését és melegvíz ellátását biztosítja. A szállás biztonságos működtetéséhez szükség van a kazán cseréjére, amely magas költségei miatt komoly kihívást jelent a Műszaki Csoport és a BMSZKI számára.

### 3.D A 2024. ÉVRE VONATKOZÓ MUNKATERV ÉS SZAKMAI ELKÉPZELÉSEK

- **Társintézményekkel való kapcsolattartás erősítése**- 2024-ben szeretnénk tovább erősíteni és építeni a kapcsolatainkat a szakmai munkánkhoz rokon társintézményekkel. Mindennapi munkánk során nagyon fontos szerepe van azoknak a személyes/informális kapcsolatoknak, amelyeket –többek között– a partnerintézményekkel ápolunk.
- **Csoportos és egyéni szupervízió** – A még 2023-ban útjára induló szupervíziós folyamat 2024-ben is folytatódik. A team működés szupervíziós támogatása kiemelt célunk a következő évben is, mert erre a támogatási formára nagy szüksége van kollégáinknak a változások feldolgozása és a kiegészítés megelőzése érdekében.
- **Lakóink pénzügyi tudatosságának erősítése, takarékoskodó lakóink arányának növelése** – Adataink szerint lakóink 20 százaléka rendelkezik magasabb, 100e.Ft feletti jövedelemmel, amelynek ésszerű beosztásával már kisebb-nagyobb összegeket félre lehet tenni a szálláson eltöltött 2 éves időszak alatt. A lakhatási, „továblépési” programokba csatlakozás lehetősége mellett természetesen fontos cél lehet az is, hogy az ügyfélnek a váratlan kiadásaira legyen mozgósítható, félretett pénze. Sajnos lakóink közül kevesen takarékoskodnak, ezért kiemelten fontosnak tartjuk azt, hogy 2024.ben növelni tudjuk a takarékoskodó ügyfeleink arányát.

Említettük már beszámolónkban azt, hogy lakóink jelentős része pénzbeli adósságok szinte kibogozhatatlan csapdájában él. Ezzel kapcsolatban megfogalmazható szakmai célunk pedig az, hogy 2024.ben összegyűjtjük lakóink számára azokat a releváns információkat, amelyekkel hatékonyabban segíthetünk, tájékoztathatunk az adósságfelhalmozás megelőzése és elkerülése érdekében.

Keserű Zsolt ellátási egységvezető  
Kis-Kovács Éva ellátási egységvezető helyettes  
és munkatársaik

