

## 2018. ÉVI BESZÁMOLÓ



### BMSZKI KOCSIS ÁTMENETI SZÁLLÁS ÉS MUNKÁSSZÁLLÓ

Intézményünk Budapesten a XI. kerületben, a Kocsis utca 5. szám alatt működik. A Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei (BMSZKI) egyik telephelye, melynek fő feladata az ide felvett hajléktalan emberek lakhatásának biztosítása, szociális problémáik megoldásában való segítése. A telephely a szociális részen túl munkásszállóként is üzemel, piaci alapon. Ez a duális szolgáltatási forma az épületen belül különböző emeleteken helyezkedik el, ezáltal egymást nem zavarva, összhangban tud működni.

A 2018-es év az előző év lendületét hordozta magában.

Fontosnak tartjuk, hogy legjobb tudásunk szerint minden kezdeményezésnek, megbeszélésnek, önkénteseknek biztosítjuk a helyszínt. Ezzel nem csak az ügyfelek életét könnyítjük meg, de a kollégák látásmódját is tágíthatjuk, hasznos kapcsolatokra tehetünk szert.

#### A Kocsis Átmeneti Szállás 2018-es eseményei, változásai

- **Lakógyűlések, szintgyűlések, intézményvezetői fogadóórák**

2018-ban is megfelelően folytattunk lakógyűléseket, szintgyűléseket. A vezetői fogadóóra is az intézményi működés természetes része. Bármikor tudnak velem beszélni a lakók.

- **Sport szoba**

Korábban bevezetésre került, hogy bérletvásárlással lehetett csak igénybe venni a Konditermet. A gazdasági részleggel egyeztetve kértük az ingyenessé tételét, mivel sok ügyfél anyagi helyzete miatt nem tudta igénybe venni a sportolási lehetőséget.

- **Adományok**

A 2018-as évben is többször adományoztak számunka eszközöket, tárgyakat. Az adományraktár elkészülése után még inkább rá tudunk majd erősíteni erre a vonalra is. Nagyon fontos, hogy használati tárgyakat, esetlegesen a későbbi tartós lakhatás érdekében bútort is tudjunk biztosítani az ügyfeleink részére.

Karácsony környékén több alkalommal kaptunk nagy mennyiségű élelmiszer adományt. Többször készételt, hamburgert kaptak az ügyfeleink, melynek nagyon örültek, s mellyel némiképp emelni tudtuk a karácsonyi időszak színvonalát.

Ruhaadományok

2018-ben is szinte egész évben érkeztek az intézménybe ruhaadományok. Azon túl, hogy a hozzánk beköltöző ügyfeleknek nagy segítség, hogy mindig rendelkezünk ruhával, így ha bármiben hiányt szenvednek, tudjuk orvosolni, negyedévenként az egész szállót érintő „turkálót” szerveztünk. A ruhákat szétválogatva, illetve vállfára akasztva a földszinti nagyteremben helyezzük el, így lakóink kedvükre válogathatnak közülük. Ezek az események nagy népszerűségnek örvendnek a lakóink körében.

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

- **Élelmiszermentés**

Lehetőséget kaptunk arra, hogy az Élelmiszerbankkal együttműködve a környéken található élelmiszerboltokból elhozzuk a megmaradt, de fogyasztásra még alkalmas élelmiszert. A szóba jöhető áruházakból a Kocsis szálló a Fehérvári úti Tesco áruházat választotta.

Tesco: pékárut (kenyér, édes és sós péksütemény) és zöldséget, gyümölcsöt kapunk az áruháztól. Változó mennyiségben, minőségben. Terveink szerint a fagyaszott árut és egyéb termékeket is el szeretnénk hozni, de ehhez 2018-ban nem tudtunk beszerezni az ehhez szükséges felszerelést, pl. fagyasztót.

2018. december 4-től pedig egy gyorsétteremből tudtuk elhozni az elkészített, kisütött, megmaradt ételt. Ezeket fagyaszva kaptuk, és az ügyfeleknek csak hagyniuk kellett, hogy kiengedjen. Ezzel a mentéssel sok nehézségünk akadt. Az adományozó ragaszkodott ahhoz, hogy az általuk biztosított ládában hozzuk el az árut, viszont a mérete miatt nem lehetett vele tömegközlekedési eszközre szállni. Illetve az adomány mennyisége is kiszámíthatatlan volt. Volt, hogy 100 kg fagyaszott árut kellett elhozni, ilyenkor az autóval rendelkező kollégák – saját költségükön – szállították el az

adományt. Viszont ahogy fent említettem, a fagyasztó probléma itt nagyon érezhető volt. 2019. március elsejétől lemondtuk a mentést ebben az esetben.

- **RSZTOP – Étel az Életért Alapítvány**

A 2018-as évben egyre inkább tendencia lett, hogy az itt lakók anyagi helyzete rossz, romlik. Egy munkahely elvesztése, vagy az egy rendszeres pénzbeli támogatás elvesztése miatt krízishelyzetbe kerül az ügyfél, amikor a mindennapi étel előteremtése is nehéz, sok esetben lehetetlen feladat.

Ezért a Hajléktalanok Közalapítvány által szervezett RSZTOP ételt kapja 28 fő – 2017. évhez képest tudtunk ételadagot emelni.

„Étel az Életért Alapítvány”: Szombati napon kapjuk az általuk előre csomagolt 40 adag húsmentes ételt. Emellett mindig van valamilyen kiegészítő finomság: üdítő, joghurt.

Ezen ételek biztosításával sok lakó hozzá tud jutni a napi meleg ételhez, amely egészségi szempontból is fontos szempont.

Az ételek megfelelő tárolására van lehetőség.

- **Dolgozói értekezlet**

2018 tavaszán is az intézmény biztosította a helyszínt a BMSZKI összdolgozói értekezletének. A telephelyen dolgozó minden kolléga kivette a részét a szervezésből, megvalósításból. A rendezvény zökkenőmentesen és színvonalasan került megtartásra.

## **Pályázatok - programok**

A 2018-es évben is számos pályázatot valósított meg az intézmény. Minden kezdeményezésnek szívesen biztosítottuk a helyszínt.

- **RSZTOP pályázat**

Részt veszünk az RSZTOP ételosztásában, naponta 28 ügyfélnek könnyítjük így meg az élelmezési gondját. Ellenőrzés során mindent rendben találtak a pályázattal kapcsolatban.

- **HKA pályázat**

A Hajléktalanokért Közalapítvány pályázataink sikertelenül pályáztak.

- **Fejlesztő Foglalkoztatás**

Az intézmény a 2018-es évben részt vett a BMSZKI fejlesztő foglalkoztatási programjában. 3 fő közfoglalkoztatottnak biztosítunk munkát. A közmunkások jól dolgoznak, nagyban segítik az intézmény működését.

- **KAB pályázat**

KAB pályázat: Szenvedélybetegeknek részére intézményen kívüli programokra, illetve addiktológiai konzultánsra pályáztunk. Valamint a kollégák részére szupervízióra. A pályázatunkat elfogadták, viszont az eredményhirdetés elhúzódása miatt a pályázat megvalósítása 2019-re maradt.

- **Önkéntesség**

Fontosnak tartjuk, hogy az önkéntes munkát kereső embereknek teret adjuk a szállón. 2018-ban több egyéni önkéntes volt, illetve egyetem önkéntes csoportja is tevékenykedett az intézményünkben. Ezek inkább csak egy-egy napon valósultak meg.

Egy fodrász hölgy heti, havi rendszerességgel jön az intézményünkbe és általa szépülnek meg az ügyfeleink.

- **Képzés, gyakorlati hely biztosítása**

A leendő szociális munkásoknak biztosítunk gyakorlati helyet a képzésük idején. Azt tapasztaljuk, hogy képesek aktív tagjává lenni a munkaközösségünknek addig, amíg az intézményben teljesítik a gyakorlati idejüket. Felemelő érzés tapasztalni, hogy a leendő kollégák megtalálják „szociális hangjukat” és egyre nyitottabban állnak az ügyfeleinkhez. A Károli Gáspár Református Egyetemmel megfelelő kapcsolatot alakítottunk ki.

## **Ellenőrzések**

A 2018-as évben is számos ellenőrzésen van túl az intézmény. Ellenőrzést végzett a Kormányhivatal, a Katasztrófavédelem, Fővárosi Önkormányzat, Népegészségügyi Főosztály. Ezen ellenőrzések során, amennyiben hibát találtak, akkor a műszaki állapot miatt kaptunk jelzést. Természetesen ezeket a hibákat mi is észleljük és az előírásoknak megfelelően munkalapon jelezzük a Műszaki Csoport felé.

Ezen kívül a BMSZKI pénztárellenőre rendszeresen ellenőrizte az intézményt.

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

## **Átmeneti szálló programok:**

### **Fejlesztő foglalkoztatás:**

2018. évtől a BMSZKI saját maga szervezte a fejlesztő foglalkoztatást. A Kocsis team örömmel fogadta ezt a foglalkoztatási lehetőséget, igaz, a lelkesedésünk hamar elveszett. A lebonyolításában látunk néhány rossz döntést. A szállóról 8 ember került bevonásra, 4 fő számára a Kocsis biztosított első körben munkát, majd közülük 3 fő áthelyezésre került másik telephelyre. 4 fő pedig másik telephelyen kezdte el a munkát. A Kocsis 3 fő részére biztosított munkát, akik a cég másik telephelyein laktak.

### **Közösségi keret:**

2018-ban próbáltuk jobban beosztani (még hatékonyabban felhasználni) a közösségi keretet. Sport rendezvényeket szerveztünk (kártya – rómi, és pingpong versenyt) illetve színházi előadást tudtak megnézni a lakóink (14 fő), valamint moziba tudott menni 20 fő.

Az intézményen belül több alkalommal szerveztek a kollégák közös főzést, sütést, bográcsozást. A neves ünnepeinkre is készültünk az ügyfeleinkkel együtt.

A sportrendezvényeken a BME diákjai is részt vettek, élvezték a lehetőséget.

### **Reprezentációs – rekreációs keret felhasználása:**

Szakmai napot tartottunk egy külsős személy vezetésével.

Közös étkezés: a szálló 2005-ös nyitása óta minden évben kétszer - tavaszköszöntő ebéddel és egy karácsonyi ebéddel - közös főzéssel ünneplünk meg és zárunk le. Ez idén sem történhetett másképp.

2018-ban mozijegy vásárlása is történt, így a kollégák egy önfelelt programon vehettek részt.

## **Személyi létszám**

Hosszú éveken keresztül sikertelenül próbáltuk elérni, hogy a munkásszállóra is megfelelő számú személyzetet kell biztosítani. Ennek megvalósítása elkezdődött 2018-ban és év végén engedélyt kaptunk erre a fenntartótól. Így az átsorolások elkezdődtek, melynek befejezése 2019-ben történik meg. Törvényi változás miatt – mely kevesebb felsőfokú végzettségű kolléga alkalmazását írja elő – szociális munkás többlettel rendelkezünk, mely nehezíti a pótlásukat.

Ezekkel a változásokkal a Kocsis szálló létszámra az alábbiak szerint alakul:

1 fő ellátási egységvezető

1 fő ellátási egységvezető helyettes

11 fő szociális, mentálhigiénés munkatárs (egy fő 6 órás munkarendben)

6 fő szociális asszisztens munkatárs

5 fő recepció

1 fő pénzügyi asszisztens munkatárs

1 fő gondnok

Technikai személyzet

## **A Kocsis Szálló**

*„Szállás, ami megéri!”*

Szállónk étterem nélküli munkásszálló. Tiszta, csendes, egyszerű szálláslehetőséget nyújtunk a hozzánk érkező vendégeknek.

A munkásszálló az első emeleten működik, és itt tudunk szobát, illetve férőhelyet biztosítani. Ezekben a piaci alapon működő emeleteken 80 szobát adunk ki magánszemélyeknek, illetve cégeknek, vállalkozásoknak, akik dolgozóikat szállásolják itt el.

Külön figyelmet fordítottunk arra, hogy az átmeneti szállásról is legyen lehetőség átköltözni a piaci részre. Jelenleg 18 volt hajléktalan ügyfél lakik a munkásszálló részen.

- **Megújítottuk a bérlőink szerződéseit**

A bérleti szerződéseket folyamatosan újítjuk.

- **Internetelérés – tv**

Ezen irányú szolgáltatással a 2018-as évben nagyon sok nehézségünk akadt. Nem megfelelő minőségű és mennyiségű.

- **Konyhai helyiség bérbeadása**

A korábbi bérlő megbízhatatlansága miatt a bérleti szerződés nem került megújításra. Ezért a helyiség 2018 februárjától kihasználatlanul állt. Adományraktár létrehozását tervezte itt a BMSZKI Gazdasági részlege. Ennek a megvalósításáról szólt a 2018-as év. A raktár nem készült el 2018-ban.

- **Terembérlés változásai**

2018-ben is minden terembérlővel sikerült szerződést kötnünk. Heti négyszer van NA vagy AA gyűlés a szállón.

- **Vendégek összetétele:**

A szálló szolgáltatásait három jól elkülöníthető csoport veszi rendszeresen igénybe.

- Cégek, vállalkozók.
- Állandó, hosszú távú vendégek. Gyakorlatilag albérlet helyett két ágyas szobában fizetnek egy állandó helyet.
- Szálloda vendégek, ők egy-két napra jönnek üzleti ügyben vagy látogatóba, várost nézni, vegyesen külföldi és belföldi vendégek. Ez a fajta lehetőség minimálisra csökkent a folyamatos igénybevételtől.

A szobák kiadása mellett a közösségi termeket igyekszünk hasznosítani, rendezvényekre, eseményekre bérbe adni.

A földszinti nagy teremben pedig például a környék társasházainak közgyűlési helyszínt biztosítunk.

A fennmaradó 25 szobát jelenleg 36 fő bérlő. A két szobán forgó szobát nem tartós bérleményként használjuk, az egyikben két fő váltja egymást munkaügyben.

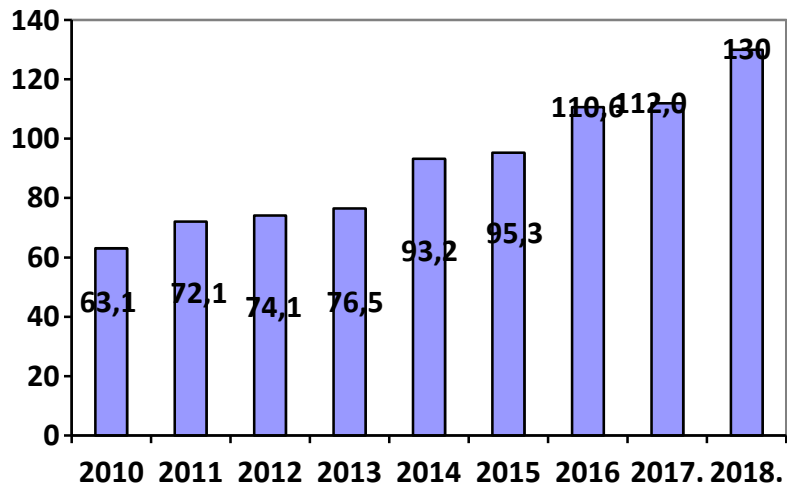
Fontosnak tartom, hogy lehetőséget kapjanak az átmeneti szállón lakó ügyfelek, ha anyagi helyzetük engedi, hogy átköltözzenek a munkásszállóra. Eddig ez nagyon jól működik.

- **Szerződések**

A Budapesti Műszaki Egyetem szerződött ügyfelünk 2014. szeptember óta. Mivel minőségi és olcsó szállást tudunk biztosítani a diákok számára, szinte minden évben kértek bővítést. 2018. szeptembertől a BMSZKI egyéb szerződő partnerek miatt kevesebb férőhelyet tud biztosítani a részükre. Jelenleg 141 fő diák számára tudunk férőhelyet biztosítani.

VT-Arriva: 2018. júliusától keretszerződést kötött a céggel a BMSZKI. Egy teljes emeletet bérelnek a dolgozóik részére.

## A bevétel alakulása 2010 és 2018. között



### 2019-as tervek:

#### Átmeneti szálló:

Fejlesztő foglalkoztatás minél szélesebb körben való megvalósítása

KAB pályázat benyújtása

Csapatépítés

Az eddigieknél még minőségibb munka bevezetése a szociális munkában

#### Munkásszálló:

Bevételek optimalizálása

A szobák folyamatos felújítása

Hujberné Turóczy Angelika

ellátási egységvezető



# Beszámoló a Kocsis Átmeneti Szálló szakmai munkájáról

Készítette: Fazakas Tünde ellátási egységvezető helyettes

## **Bevezetés**

A 2017 őszén elkezdődött a „kulcs rendszer” továbbfejlesztése a szállón, melynek során a szakmai munka több irányú újra tervezése valósult meg. Bevezetésre került, hogy minden ügyfél személyes szociális munkással rendelkezzen, ezáltal a volt „szállásnyújtó” szociális munkásoknak a 2018. év során kialakult az ügyfélköre, és elkezdődött a felállított gondozási terv mentén a célirányos szakmai munka gyakorlása. Az ügyeleti és adminisztrációs feladatok ellátása mellett a személyes szociális munka megterhelőnek bizonyult, ezért minimális szinten az esetkezelő szociális munkások átvettek az ügyeleti-, adminisztrációs feladatokból.

A 2018-as évben fontosnak tartottuk a recepció team és a két szociális team közötti együttműködés megerősítését, egymás munkájának megismerését. Az intézményi szintű működésben az egységes cél, közös gondolkodás, képviselő kialakulását. Előre láthatóan egy hosszú távú folyamatról van szó, jelen helyzetben még mindig a legelején tartunk. A pályázati úton megnyert, és folyamatban levő team szupervízió is ezt a célt szolgálja.

A szálló jelenlegi állapotának a javítása érdekében a szakmai törekvések, például a szintgyűlések, rendszeres szobaellenőrzések a szociális munkások túlterheltsége, elfáradása miatt következetesen nem valósult meg.

## **A szakmai munka folyamata**

A szállón, a személyes szociális munka két típusa van jelen: *a támogató személyes szociális munka, és az egyéni esetkezelés.*

*A támogató személyes szociális munkás* a szállón ellátja az ügyeleti feladatokat, elvégzi az intézményi jogviszony meghosszabbításával kapcsolatos adminisztrációt, ügyfeleivel szociális munkát végez. *Az esetkezelő személyes szociális munkás* minimálisan besegít az ügyeleti feladatokban, ügyfeleivel szoros együttműködésen alapuló, mély szociális munkát végez.

A szállón *elhelyezésben részesülő ügyfelek*, beköltözésüktől 10 munkanapon belül egy első interjúban vesznek részt a *szakmai munkáért felelős vezetőnél*, vagy az erre a feladatra kijelölt *esetkezelő személyes szociális munkásnál*. Az *első interjú* célja: az ügyfél megismerése, a problémáinak a feltérképezése, azzal a céllal, hogy megfogalmazódjon a szociális munka folyamatának főbb irányai, célkitűzései, illetve, hogy támogató személyes munkába kerüljön,

vagy egyéni esetkezelésbe. A támogató szociális munkában részesülő ügyfelek életvezetésükben önállóak, ezért a velük való együttműködés támogató jellegű, nem igényel mély szociális munkát. Az egyéni esetkezelésben részesülő ügyfelekkel, a problémáik sokrétűsége miatt, szoros együttműködés, rendszeres segítő beszélgetések, hosszas ügyintézés szükségesek.

A szállón a *25 év alatti ügyfelek és a várandós nők* normatív módon egyéni esetkezelésben részesülnek. A 25 év alatti ügyfelekkel az esetkezelő személyes szociális munkás készíti el az első interjút.

Az egy éves-, és a két éves intézményi jogviszony lejártakor a szakmáért felelős vezető és az ügyfél között, az elmúlt időszakot értékelő, és tervező beszélgetésre kerül sor. A személyes szociális munkás és a szociális team javaslatát figyelembe véve történik meg a döntés a jogviszony hosszabbításáról.

Teamjeink: A hónapban egyszer a Nagy Team van, amelyen részt vesz, a recepciós team és a szociális team. A Szociális Teamet egy hónapban kétszer, a támogató szociális munkásokkal és esetkezelő szociális munkásokkal közösen tartjuk, egy hónapban három alkalommal Esetkezelő Teamet tartunk.

### ***A Szociális Team:***

#### *Esetkezelő személyes szociális munkás munkacsoport*

2018. március közepéig az esetkezelői teamet 5 kolléga alkotta. Egy kolléga, egy éves fizetés nélküli szabadságra ment, a továbbiakban 4 esetkezelő személyes szociális munkásnak kellett ellátnia az egyéni esetkezelésben részesülő ügyfélkört. A megemelkedett ügyfélszám mellett a mentális-, egészségi problémákkal küzdő, idős korosztályhoz tartozó ügyfelek számának növekedése, a csoportfoglalkozások, a közösségi programok tartása az esetkezelő szociális munkások elfáradásához vezetett. A tapasztalt, hivatástudattal rendelkező, jó szakemberekből álló igényes team a nehézségek ellenére is tartotta a szakmai színvonalat.

A szakmai munkára megerősítően hatottak a minden második hónapban külsős szakember által tartott szupervíziós jellegű esetmegbeszélők, amelyek új szempontból segítettek értékelni egy folyamatot, és az esetkezelői munkát. Ezzel párhuzamosan a teamen a közös esetmegbeszélők megritkultak, vesztettek fontosságukból. További cél: a team keretek tartása, a team munkában az esetmegbeszélők újbóli beiktatása, a benne való fejlődés.

Az év folyamán az esetkezelő személyes szociális munkások a következő képzéseken vettek részt: Az esetkezelői teamből ketten vettek részt a „A közösségi pszichiátriai megközelítés lehetőségei hajléktalan és más szociális szolgáltatásokban” nevezetű képzésen, egy kolléga a

„Függőségek, addikciók, terápiák” képzésen, egy másik kolléga pedig a „Segítő folyamat addiktológiai problémákkal küzdő, motiválatlan kliensekkel és családokkal” nevezetű képzésen.

#### *Támogató személyes szociális munkás munkacsoport*

Az elmúlt évben 4 támogató személyes szociális munkás dolgozott együtt. Egy pályakezdő kolléganő sikeresen befejezte tanulmányait, megszerezte a végzettségéhez szükséges diplomát. A támogató szociális munkások saját ügyfélkörrel folytatott szociális munka mellett az ügyeleti feladatokat is ellátják, az intézményi jogviszony hosszabbításával egybekötött adminisztrációt minden ügyfélnél elvégzik. A Közösségi program keretében sportvetélkedéseket tartanak.

Pozitívan értékelendő a következetes, kitartó hozzáállásukat az új feladatokhoz, az ügyfélmunkában az év során sokat fejlődtek, eredményeket értek el. Az ügyfeleikkel való bizalom kialakulásával nagyobb az igényük azok boldogulásának segítésére. A szociális team munkájában szakmaiságuk, képviselőjük nélkülözhetetlen. A támogató személyes szociális munkások munkájának sokrétűsége állandó jelenlétet, kreativitást igényel, a változások, többletmunkák megterhelően hatottak, az elfáradás, hasonlóan, mint az esetkezelő szociális munkásoknál, náluk is jelen volt az év folyamán.

A támogató szociális munkások a következő képzéseken vettek részt: egy szociális munkás a „Coaching személet a szociális munkában” képzésen vett részt, egy másik kolléga pedig a „Függőségek, Addikciók, Terápiák” nevezetű képzésen vett részt.

#### ***Ügyfelekkel folytatott személyes szociális munka:***

A személyes szociális munkások által az ügyfeleikről összegyűjtött adatokat elemeztem 2018. 01.01. és 2018. 12. 31. közötti időszakra vonatkozóan.

2018-ban összesen 250 ügyfél részesült személyes szociális munkában, ebből 155 férfi, és 95 nő.

Az 1. sz táblázatban látható, a támogató személyes szociális munkában részesült ügyfelek száma 105 fő (74 férfi, 31 nő), az egyéni esetkezelésben részesült ügyfelek száma 145 fő (81 férfi, 64 nő). Az ügyfelek átlagéletkora 51,75 év, a támogatott személyes szociális munkában részesültek átlag életkora 52,99 év, az egyéni esetkezelésben részesültek átlag életkora 50,52 év. Az ügyfelek átlagéletkora közötti különbség a két típusú szociális munkában részesültek között nem hangsúlyos.

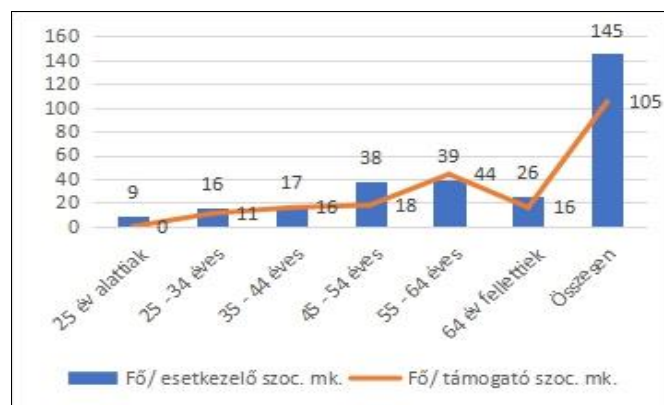
1. sz. táblázat A szállón lakó szociális munkában részesülő ügyfelek

|          | Támogató szociális munka | Egyéni esetkezelés és | Összesen      |
|----------|--------------------------|-----------------------|---------------|
| Férfi    | 74<br>(70,5%)            | 81<br>(55,8%)         | 155<br>(62%)  |
| Nő       | 31<br>(29,5%)            | 64<br>(44,2%)         | 95<br>(38%)   |
| Összesen | 105<br>(100%)            | 145<br>(100%)         | 250<br>(100%) |

Összesen 121 ügyfélnek zárult le a gondozása, ebből 71 ügyfél egyéni esetkezelésben, 50 ügyfél támogató szociális munkában részesült.

Az ügyfeleink életkori megoszlását az alábbi diagram szemlélteti.

1. sz. diagram Ügyfeleink életkora korcsoportok szerint

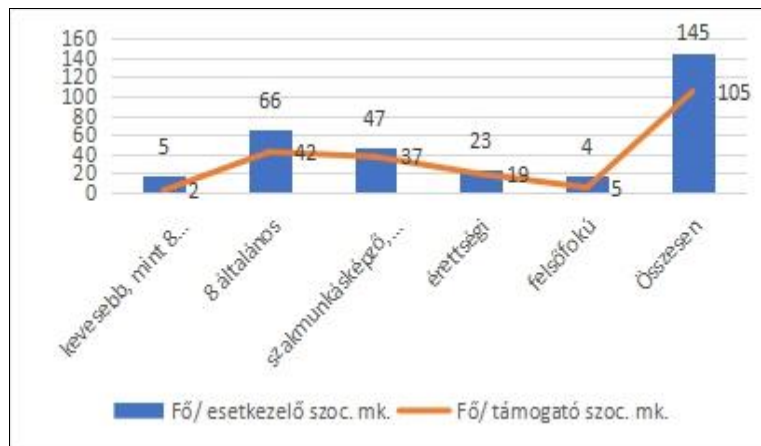


Az 55 év fölötti ügyfelek, 125 fő az 50%-os arányt képviselik. A támogató személyes szociális munkában részesülők körében az ügyfelek több mint fele 55 év feletti, 60 fő 57,1%, az egyéni esetkezelésben részesülők körében ez az arány kisebb, 65 fő 44,8%. A nyugdíjkorhatárt elérő, vagy már nyugdíjas ügyfelek 42-en laktak a szállón, ebből a legnagyobb rész, 26 fő esetkezelésben részesült. Az adatokból úgy tűnik, hogy szálló lakóit a 2018-as évben fele arányban az idősebb korosztály képviselte.

Megemlítendő, hogy a 2018-as évben összesen 9 fiatal felnőtt korú ügyfél részesült normatív módon egyéni esetkezelésben.

Az ügyfelek iskolai végzettségét tekintve (2. sz. diagram) a legnagyobb számban a 8 általános iskolai végzettséggel rendelkeztek – összesen 108 fő, 43,2%-os arányt képviselve. Ezek közül a legtöbben (66 fő) egyéni esetkezelésben részesült. Az alacsony iskolai végzettség, a szakma hiánya az anyagi stabilitás hiányával hosszható összefüggésbe, ami jellemzően a lakhatási problémák megoldását negatívan befolyásolja.

2. sz diagram Ügyfelek legmagasabb iskolai végzettsége

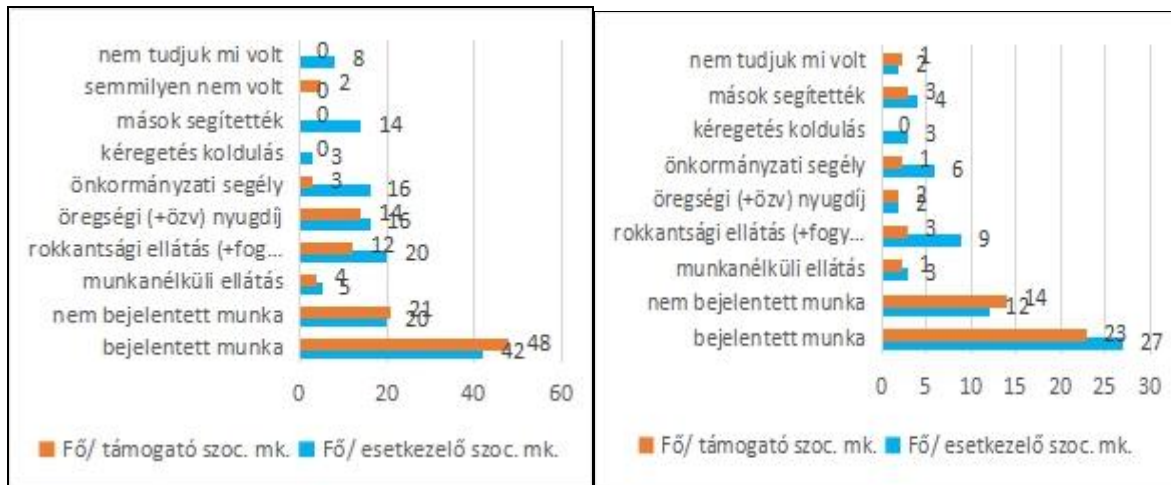


Az ügyfeleknek a gondozás kezdetén az átlag jövedelmük 71.368 Ft volt. Magasabb volt az átlag jövedelem a támogató szociális munkában részesülőknél 75.691 Ft, míg az egyéni esetkezelésben részesülőknél 67.045 Ft.

A gondozás lezárásakor az átlag jövedelem a gondozási munka következtében valamelyest növekedett. A lezárt ügyfelek, 121 fő, átlag jövedelme 80.803 Ft-ra, a támogató szociális munkában részesülők esetében, 50 fő, átlag jövedelme 85.739 Ft-ra, az egyéni esetkezelésben részesülők, 71 fő, átlag jövedelme 75.868 Ft-ra növekedett.

Az ügyfelek megélhetési forrását a gondozás kezdetén, és a végén az alábbi két diagram szemlélteti. Az 3. sz. diagramnál látható, hogy a gondozás kezdetekor az ügyfelek 88,4%-a (221 fő) rendelkezett valamilyen jövedelemmel, 52,4%-a (131 fő) munkából származó jövedelemmel rendelkezett. A támogató szociális munkában részesülő ügyfelek az egyéni esetkezelésben részesülő ügyfelekhez viszonyítva nagyobb aránnyal, 97%-a (103 fő) rendelkezett rendszeres jövedelemmel, munkából származó jövedelemmel 65%-a (69 fő) rendelkezett. Az egyéni esetkezelésben részesülő ügyfelek esetében a munkából származó jövedelemmel rendelkezők aránya 42,7 % (62 fő) volt. A gondozási cél ezeknél az ügyfeleknél elsősorban a rendszeres jövedelem megtartása, vagy megfelelőbb munkahely létesítése volt.

3.,4. sz. diagram Ügyfelek megélhetési forrása a gondozás kezdetén, és a gondozás végén



A gondozás lezárásakor (4. sz. diagram) a munkából származó jövedelemmel rendelkező ügyfelek 71,1%-a (86 fő) rendelkezett munkahellyel. A támogató szociális munkában részesülő ügyfelek 74%-a (37 fő), munkából származó jövedelemmel rendelkezett. Összehasonlítva a gondozási folyamat kezdetével, a munkával rendelkezők százalékos aránya növekedést mutat: 65%-ról 74%-ra emelkedett. Hasonlóan, az egyéni esetkezelésben részesülő ügyfeleknél a gondozás végén a munkából származó jövedelemmel rendelkezők százalékos aránya 54,9%, magasabb, mint a gondozás kezdetén munkával rendelkezők százalékos aránya, ami 42,7% volt.

A fenti adatok alapján levonhatjuk a következtetést, hogy a mindkét típusú szociális munka esetében a gondozási folyamat elérte célját, az ügyfeleknek a munkába irányítása, megfelelőbb munkahely létesítése, a munka megtartása sikeresnek mondható.

Arra a kérdésre, hogy a személyes szociális munkások meglátása szerint mi az ügyfelek „főbb problémája”, a kapott válaszokat problémakörök szerint csoportosítottam. Egy ügyfélnél több „főbb probléma” is felmerült, ezért az összesített problémák száma meghaladja az ügyfélszámot.

Az alábbi táblázatban (2. sz. táblázat) látható, hogy az esetkezelő személyes szociális munkások által felsorolt problémák száma 343, míg az esetkezelésben részesülő ügyfelek száma 145 fő volt.

A problémakörök gyakoriságuk alapján vannak rangsorolva. A legnagyobb gyakoriság (59 probléma) az 1. számú problémakörnél jelent meg, amely az ügyfél mentális állapotára, fejlesztendő személyiségvonásaira, problémamegoldó készségeire, életvezetési nehézségeivel

kapcsolatos elakadásaira vonatkozik. Ezek a problémák összefüggésben állnak más problémakörökhöz tartozó problémákkal, mint például a traumatikus gyermekkor, rossz egészségi állapot, gyenge értelmi képesség, alacsony iskolázottság stb. Az esetkezelő szociális munkások a problémák összefüggéseiben, az ember ismeretében nyújtják a segítségnyújtást, folytatnak segítő beszélgetéseket.

A táblázatból kitűnik, hogy ügyfélkörünk többségénél jelen van traumatikus életút, rossz mentális állapot, rossz egészségi állapot. A rossz egészségi állapottal kapcsolatos problémák száma 38, ami a 145 fő ügyfélszámhoz társítva magasnak tűnik.

Az addiktológia problémakör 30 esetben lett megjelölve, ezek legtöbbször alkoholfüggőségre, illetve drogfüggőségre, játékszenvedélyre utalnak. A függőségben szenvedő ügyfelekkel való esetmunka sokszor kudarcra van ítélve, a probléma belátásának hiányában.

A bántalmazott ügyfél problémakör 15 alkalommal lett megjelölve. Ismét egy olyan témakör, amely teameken rendszeresen jelen van, viszont sokszor nehézségbe ütközünk, mivel a bántalmazáson, erőszakon átesett ügyfelekkel való bánásmódról kidolgozott protokollal nem rendelkezünk.

A pszichiátriai betegség problémakört 14 alkalommal jelölték meg az esetkezelő szociális munkások. Pszichiátriai betegek egyre többen kapnak elhelyezést a szállón. Pozitívnak mondható, hogy a szálló adottságai miatt általában jobb mentális állapotba kerülnek, viszont a velük való esetkezelői munka időigényes és nagy felkészültséget, teherbírást kíván.

Megemlítendő még a friss lakásvesztők problémaköre, szám szerint 12 alkalommal lett megjelölve. A krízisként megélt veszteség, a tömegszállás elfogadása, új lehetőségek, alternatívák megkeresése több esetben hosszabb esetkezelői szociális munka eredménye.

2.sz. táblázat Az ügyfelek főbb problémája az esetkezelő szociális munkások szerint

| Az ügyfél fő problémája |  |     |
|-------------------------|--|-----|
| 1.                      | mentális problémák, negatív énkép, alacsony önértékelés, bizalmatlanság, probléma-megoldási nehézségek, önálló élet hiánya, jövőkép hiánya életvezetési nehézségek, pénzkezelési nehézségek, indulatkezelési problémák | 59  |
| 2.                      | <i>családi kapcsolatrendszerbeli problémák, konfliktusok elutasítottság, kitalizottság, kapcsolat hiánya, támogató kapcsolatok hiánya, magány, megrekedtség érzése</i>   | 48  |
| 3.                      | alacsony iskolai végzettség, analfabetizmus, alkalmi munka, alacsony jövedelem, hosszabb munkanélküli időszak, munkatapasztalat hiánya   | 38  |
| 4.                      | <i>egészségügyi problémák, súlyos betegség, autizmus, egészségi állapot romlása</i>  | 38  |
| 5.                      | elhúzódó gyász, gyerekkorban átélt feldolgozatlan traumák, családban veszteség, felnőttkorban hirtelen bekövetkezett krízis, közeli hozzátartozó betegsége, életmódváltás, anyagi veszteség                            | 36  |
| 6.                      | <i>addiktológia problémák, alkoholabúzus, kábítószer-függőség, gyógyszerfüggőség, játékfüggőség, kódependencia</i>   | 30  |
| 7.                      | bántalmazott, bántalmazott múlt miatt lelki sérülékenység, erőszak áldozata  | 15  |
| 8.                      | pszichiátriai betegség   | 14  |
| 9.                      | <i>pároknál alkoholista férj, pszichiátriai beteg-, autista gyerek, párkapcsolati konfliktusok</i>   | 13  |
| 10.                     | friss lakásvesztő (önkormányzati lakás, saját tulajdon, albérlet) ebből adódóan idegen élethelyzet, társadalmi közeg, krízis helyzet.  | 12  |
| 11.                     | <i>hospitalizáció (hosszú ideje van a hajléktalan ellátásban)</i>  | 10  |
| 12.                     | gyerekei szakellátásba kerültek, veszteség   | 6   |
| 13.                     | <i>intézetből hajléktalan ellátásba került állami gondozott</i>  | 5   |
| 14.                     | idős kora miatti rossz fizikai, egészségi állapot, a tervezés nehézsége  | 5   |
| 15.                     | <i>lakhatás megoldása, lehetőségek szűkössége</i>  | 5   |
| 16.                     | értelmi fogyatékos   | 4   |
| 17.                     | <i>börtönből szabadult</i>   | 3   |
| 18.                     | folyamatban lévő büntetőügyek, jogvitás ügyek,   | 2   |
| 19.                     | <i>Összesen</i>  | 343 |

A 3. sz. táblázat a támogató személyes szociális munkások által megfogalmazott „fő problémákat” számszerűen tartalmazzák, problémakörökhöz társítva. Látható, hogy kevesebb problémakör lett megfogalmazva, az azzal magyarázható, hogy támogató személyes szociális munkába azok az ügyfelek kerülnek, akik önállóan képesek boldogulni, kevesebb támogatásra segítésre van szükségük, az egyéni beszélgetésekor a támogató szociális munkások inkább tanácsadással nyújtanak segítséget.



A leggyakrabban megjelölt problémakör a lakhatás megoldása, az ehhez társuló eszköztelenség. A piaci alapú olcsó lakhatási lehetőségek hiánya, és a túl drága albérlet miatt, tervezési nehézségekbe ütköznek, sok esetben jövedelem mellett is az ügyfelek más hajléktalan szállóra kényszerülnek költözni.

A második leggyakrabban megjelölt problémakör az előtakarékoskodás, ami kötelező a jövedelemmel rendelkező ügyfeleknél. Itt rendszerint a pénzkezelési nehézségek, tartozások törlesztése, motiváció hiánya akadályozza az anyagi stabilitás megteremtését.

A harmadik leggyakrabban megjelölt problémakör a munkahelyi problémák, mint a munka megtartása, álláskeresés. A támogató szociális munkások beszélgetéseket folytatnak a felmerülő nehézségekről, álláskeresésben segítenek ügyfeleiknek.

Elég magas számban jelennek meg a pszichés problémák, életvezetési nehézségek, probléma megoldási nehézségek. A támogató szociális munkások egyéni beszélgetésekkel, tanácsadással, szakemberhez irányítással nyújtanak segítséget. Az egészségi állapotromlás valamint az alkoholfüggőség problémaköre a támogató szociális munkában részesült ügyfelek körében sem elhanyagolható.

3.sz. táblázat A támogató szociális munkások által megfogalmazott problémák

| Az ügyfél fő problémája  |     |
|--|-----|
| Lakhatás megoldása, eszköztelenségből adódóan tervezési nehézségek   | 86  |
| Előtakarékoskodás, pénzkezelési nehézségek, pénzbeosztási gondok   | 30  |
| Munkahelyi gondok, munka megtartása, álláskeresés  | 20  |
| Motiváció hiánya, irreális jövőkép, pszichés problémák, probléma megoldási nehézségek, életmódja hátráltatja, irreális jövőkép | 17  |
| Egészségi állapot karbantartása, egészségi állapot rosszabbodás  | 16  |
| Alacsony jövedelem, jövedelemnélküliség  | 15  |
| Alkoholfüggőség, absztinencia tartása  | 12  |
| Megélhetési nehézségek, tartozás, kevés jövedelem  | 6   |
| Peres ügyei folyamatban  | 3   |
| Sok év az intézményrendszerben, hospitalizáció   | 3   |
| Friss lakásvesztő  | 1   |
| Összesen   | 209 |

A személyes szociális munkában részesülő ügyfeleknek (250 főnek) a 22,4%-a lakásból költözött a szállóra, 74,8 %-a más hajléktalan ellátásból érkezett. A gondozási folyamat végén, 121 kiköltözött ügyfélből 111 ügyfélről rendelkezünk adattal, azzal kapcsolatosan, hogy hová költözött ki. Az ügyfelek 52,2 %-a, azaz 58 fő lakásba költözött: 33 fő albérletbe, 4 fő a szobabérlők házába, 7 fő családba, 7 fő szívességi lakáshasználóként, 8 fő munkásszállóra költözött ki. 1 fő szociális otthonba, 1 fő rehabilitációs intézetben kapott elhelyezést. Ügyfeleink többi hányada 46%, más hajléktalan ellátásban oldotta meg a lakhatását.

4. sz. táblázat A személyes szociális munka sikeressége a lezárt ügyfeleknél

|                 | Egyéni<br>esetkezelésben<br>részesült | Százalék | Támogató<br>szociális<br>munkában<br>részesült | Százalék |
|-----------------|---------------------------------------|----------|--|----------|
| igen            | 18                                    | 25,3     | 20   | 41,6     |
| részben<br>igen | 31                                    | 43,7     | 11   | 22,9     |
| nem             | 22                                    | 31,0     | 17   | 35,5     |
| Összesen        | 71                                    | 100,0    | 48   | 100,0    |

A 4. sz. táblázatban látható, hogy a személyes szociális munkások legnagyobb arányban sikeresnek és részben sikeresnek ítélték meg a gondozási folyamatot a lezárt ügyfeleknél. Az esetkezelő személyes szociális munkásoknál ez az arány 69%, a támogató személyes szociális munkásoknál 63,5 %.

A sikeresség megítélése összefügg a gondozási tervben felállított célok, vagy részcélok teljesülésével. Erre vonatkozóan csak az egyéni esetkezelésben részesülő ügyfeleknél rendelkezünk adattal: arra vonatkozóan, hogy a felállított célok teljesültek, vagy részben teljesültek összesen 74,3 % a százalékos arány.

#### **Csoport foglalkozások, Közösségi szociális munka:**

A mentálhigiénés projekt keretében elindított csoport, a *Könyvtár Klub*. Több mint egy éve működik, önismereti csoporttá nőtte ki magát. A csoport olyan programokat, előadásokat is szervezett, a közösségi csoportfoglalkozásokhoz kapcsolódva, amely szállón lakó ügyfelek bevonásával valósultak meg, ezáltal közösségformáló szerepük is volt.

A csoportfoglalkozások két esetkezelő személyes szociális munkás vezetésével történtek.

Az alábbiakban a csoportot vezető kollégák beszámolójából részleteket idézek.

*„A könyvtáros munkálatokkal, csoporttal célunk, hogy működő, használható, élő könyvtár teret alakítsunk ki, a szálló lakóival közösen, aminek részét képi a meglévő könyvek rendszerezése, kategorizálása, az olvasó tér hangulatosabbá és „könyvtarasabbá” tétele.*

*Kialakulóban van a csoportidentitás („mi, akik olvasunk, akiknek fontos az irodalom, és ezt másoknak is szeretnénk átadni”) ami összeköti a tagokat, és ennek segítségével, egymással más színtereken konfliktusban álló lakók is leülnek egymás mellé, elmondják gondolataikat, kapcsolódni tudnak egymáshoz. Rászoruló, „ügyfél szerepük” helyett identitásuk más dimenziói kerülhetnek előtérbe, önértékelésük erősödhet.”*

*„Nagy élmény számomra, hogy a könyvtáros csoport elindult és működik. Látok különbséget, a korábbi próbálkozás és a mostani folyamat között, amit két irányból tudok megragadni: egyrészt, hogy mi, a szálló dolgozói komolyan vesszük a könyvtárat és értéket látunk benne, ezt sugározzuk a lakók irányába is, másrészt pedig hogy az ügyfelek véleményére, igényeire alapozva alakítjuk a munka tartalmát, a csoportok témáit.”*

*„Sikerül megteremteni azt a teret és légkört, amiben kapcsolatok kialakulása, feszültségek oldódása, közösség épülése, önbizalom és önértékelés erősítése, hasznosság és kompetencia megélése megvalósulhat, ahol ezeknek a pozitív változásoknak a lehetőségét tudjuk adni. A csoport keretein belül a résztvevők tanulnak egymásra figyelni, meghallgatni, megosztani, elfogadni, érzéseket kifejezni. És ami számomra talán a legnagyobb élmény, hogy segítők és segítették helyett olvasó, érző, gondolkodó személyekként vagyunk jelen, egymástól tanulunk, és együtt épülünk.”*

A *Film Klubot* két kolléga tartotta. Az egyik kolléga kéthetente hirdette meg, filmnézés után az ügyfelekkel közös beszélgetések történtek. A másik kolléga a *Közösségi csoportmunka* keretein belül, záró foglalkozásként szervezte a filmvetítést.

*Kézműves csoport:* egy-egy téma köré szerveződik, ahol a kreativitás fejlesztése mellett a beszélgetésen, az önreflexión van a hangsúly. Az év második felétől nem működik, újra tervezése folyamatban van.

***Közösségi csoportmunka,*** az ügyfelekkel közös tevékenységek keretében:

- a szállón, ünnepekhez, alkalmakhoz kötötten közös foglalkozások,
- sportnap alkalmával, sportversenyek lebonyolítása, sakk és rómi versenyek, asztalitenisz bajnokság
- szállón kívüli foglalkozások, kirándulás, mozi, színház látogatása stb.

Részletek a Közösségi tevékenységeket szervező szociális munkások beszámolójából.

*„Kéthavonta rendezzük meg a szállón a kártya és sakkversenyt. Amellett, hogy kiplakátoljuk, - a recepción népszerűsítik a programot. A jelentkezőkről listát vezetünk. A sakkversenyben a diákok is szívesen részt vesznek. A verseny napján berendezzük a termet a létszámnak, és a két játéklehetőségnek megfelelően. Az erre félretett pénzből csokoládét szerzünk be nyereményként, és snack ételt, és üdítőt kínálunk a verseny alatt. A győztes egy „vándorszerleget” kap, amelyet a következő alkalommal magával kell hoznia, hogy átadhassa a legközelebbi verseny nyertesének”*

*„A közösségi programjaink célja, hogy az aktivitás és tevékenység által, lakóink megtapasztalják produktivitásukat, hogy képesek olyasmire is, amit eddig nem hittek volna magukról. Elsőként a Húsvéthoz kapcsolódva hirdettünk meg programot március 23-ára, hogy megélhessék az alkotás, a részvétel örömét. A programot a szállónkon működő, kézműves csoporthoz kötöttük, ez az összekapcsolás szintén azt a célt szolgálta, hogy minél több embert tudjunk invitálni a „Tavaszcímzés mozgolódásra”. A csoportfoglalkozás így egész nap tartott, a lakóinkkal közösen, többféle technikát alkalmazva, hungarocell és kifújtt tojást festettünk, díszítettünk. Mindannyiunk számára felemelő érzést nyújtott a kreativitásunk ilyen módon való megélése. Külön öröm volt számunkra, hogy az egész nap folyamán szinte mindig volt valaki, aki kézművesedett. A kreatív foglalkozás mellé, délutánra közös palacsintasütést és süti sütést szerveztünk...”*

*„A tavalyi év során sikerült több sportrendezvényvel tarkított napot tartani az átmeneti szállós lakók részére, nem egy alkalommal bevonva a diákszintek lakóit is. Bár minden ilyen nap fokozott jelenlétet kíván a kollégák részéről, de mégis hálás feladatnak gondolom. Ezeken a napokon sikerül, ha ideiglenesen is, félretettni a különbségeket a résztvevőkkel és elérni, hogy a sportokra figyeljenek. Lehetőség szerint igyekszünk kiaknázni az ellátási egység nyújtotta lehetőségeket és erőforrásokat, valamint a társintézmények segítségét igénybe venni. Így a Dózsa György úti szállóról tudunk mindig kérni asztali teniszhez még egy asztalt, ami nagy segítség a bajnokság időtartamát nézve, könnyebben haladnak a résztvevők a kieséses körökben, nem áll meg az esemény.”*

### **2019-re kitűzött célok:**

1. Teamekben olyan biztosság, támogató közeg megteremtése, amelyben jól érzik magukat a kollégák. Fontosnak tartom egy jó hangulatú légkör megteremtését. Az elfáradás megelőzése érdekében kihelyezett teamek tartása, intézménylátogatások bevezetése.

2. A szakmaiság erősítése, közös célok mentén történő munka. Fontosnak tartom, hogy a szociális kollégák (recepción dolgozók, és szociális munkások) megismerjék egymás munkáját, ezáltal jobban meg tudják érteni egymás nézőpontját, közelebb kerüljenek szemléletben.
3. Ügyfelekkel való szakmai munka mélyítése, esetek átbeszélése, esetmegbeszélők rendszeresítése.
4. Vezető kollégámmal a közös vezetés erősítése, jó munkakapcsolat fenntartása.