

## 2018. évi beszámoló

### BMSZKI Könyves Nappali Melegedő és Éjjeli Menedékhely

1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 84.



## 1. BMSZKI KÖNYVES NAPPALI MELEGEDŐ 2018.

A Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei (BMSZKI) Könyves Nappali Melegedője Budapesten a VIII. kerület, Könyves Kálmán körút és a Kőbányai út kereszteződésében található.

A Könyves Nappali Melegedő nyitvatartási ideje hétköznaponként: 9:00 - 17:00 óra között, krízis időszakban, szabad és munkaszüneti napokon 11:00 - 17:00 óra között fogadta ügyfeleit. A korábbi pályázati lehetőségek a plusz nyitvatartásra a finanszírozás változásai miatt bezárultak 2017/2018. évben krízis időszakban, ezeket a plusz hétfégi nyitvatartásokat saját erőből finanszírozta a BMSZKI központi költségvetéséből. Az egyéb hétfégi nyitvatartási napok működését saját humán erőforrásainak erő feletti átcsoportosításával és terhelésével kell megoldania, hiszen sem kiegészítő munkaerő, sem anyagi forrás nem állt rendelkezésre megfelelő mértékben.

Minimális szolgáltatást biztosítottunk az ügyfelek részére hétfégén, de voltak olyan nyári napok, amikor indokolatlannak tűnt a teljes kapacitású hétfégi működés az ügyfelek alacsony létszáma miatt, ezért 2018-ban a nyári időszakban nem működött hétfégén a nappali melegedő.

A BMSZKI Könyves Nappali Melegedő részegységei plusz szolgáltatásként:

- BMSZKI Könyves Ügyfélszolgálat
- BMSZKI Könyves Álláskereső Iroda

A két iroda a melegedő hétköznapos nyitvatartási idejében biztosít a jogszabályokban meghatározottakon kívüli plusz szolgáltatásokat. A fenti irodákba betérő ügyfelek nem csak hajléktalan populációból kerülnek ki, hanem szívességi lakáshasználókból, alacsony szociális

státuszú emberekből, valamint a környező szociális bérlakásokból. Az irodák működési tapasztalataira későbbi részben visszatérünk.

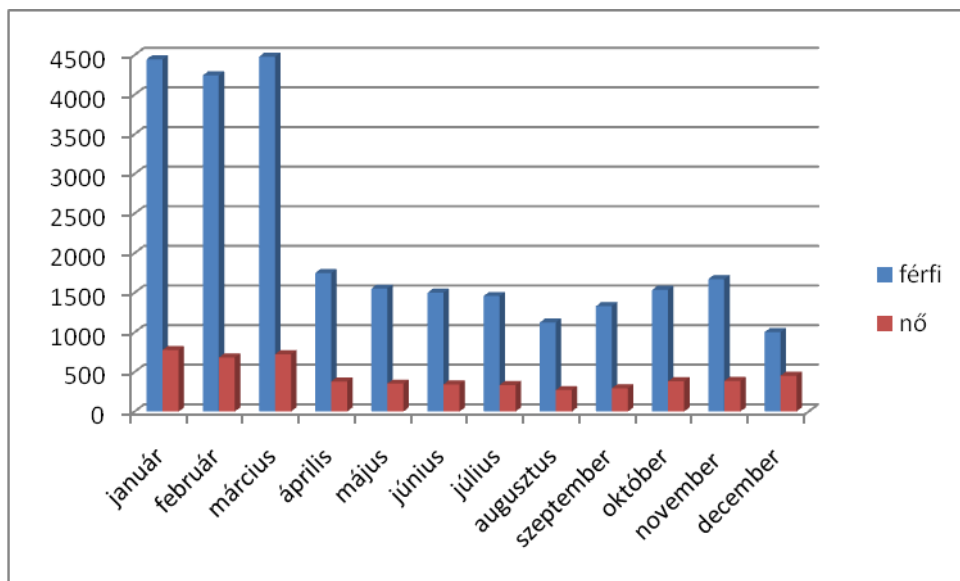
Az általunk nyújtott alapszolgáltatásokat az I/2000. SzCsM rendelete írja elő, ezek:

- pihenés (melegedés),
- közösségi élet,
- személyes tisztálkodás,
- személyes ruházat tisztítása,
- étel melegítése, tálalása, elfogyasztása.

A jó elérhetőség és a plusz szolgáltatások miatt az intézmény jelentős forgalmat bonyolít. A nyári hónapokban, mint minden évben van visszaesés a forgalomban, de a szezonális munkák befejeződése és az idő rosszabbra fordulásával folyamatos emelkedés látszik.

Az összes megjelenések száma **32.456** alkalom volt **2018**-ban. Éves szinten **2.666** különböző személy vette igénybe szolgáltatásainkat, nemenkénti lebontásban: **2.088** férfi és **578** női ügyfelet takarnak a megjelenési alkalmak számai. Egyértelműen megfigyelhető, hogy a férfiak aránya négyszerese továbbra is a női ügyfelek arányához képest. A magas egyéni megjelenési szám legfőbb oka a 2017/2018-as krízis időszakbeli hétvégi nyitva tartás, mivel más melegedők nem tartottak a krízis időszakban sem nyitva, illetve a BMSZKI Könyves Kálmán krt.-i intézmény a leggyorsabban elérhető étkezés, fürdés, mosás szempontjából. Továbbá magyarázható azzal, hogy a segélyezési és ügyintézési szabályok változása miatt több külső intézmény is irányított ezen ügyek miatt is szolgáltatást igénybe vevőket intézményünkbe. A tavalyihoz képest is van forgalom csökkenés, ami azzal magyarázható, hogy 2018. október 15-e után a jogszabályban meghatározott hétvégi nyitva tartást nem tudtuk csak 2019. január 1-től biztosítani, ezért kevesebb a megjelenések száma november-december hónapban.

**Havi forgalom, havi alkalmak száma:**



Az éves grafikonon jól látszik, hogy a csökkenés a nyári hónapokban erőteljesebb, melynek oka a közmunkaprogramba való belépésekben, az építőipari, vendéglátó-ipari, alkalmi munka szezonban keresendő. Kiugróan magas számok a nyári időszakban is előfordulnak, főleg az időjárás változásakor. A havi összesítésben viszont ez nem igazán látszik.

Az év első hónapjaiban voltak a legmagasabbak a megjelenési alkalmak 2018-ben is. Nyáron van egy jelentősebb visszaesés a megjelenések számában, de októbertől, a tél közeledtével újra emelkedést mutat. A 2017-es forgalomhoz képest csökkenést mutat az alkalmak száma, viszont az igénybevevők száma közel azonos a tavalyi évhez viszonyítva. A tavaszi csökkenés a munkalehetőségek újbóli megnövekedésével van összefüggésben, az agusztusi csökkenés pedig az éves karbantartás miatti egy hetes szolgáltatás-kiesésnek. A szokatlan decemberi csökkenés oka, hogy hétfvégen munkaerő hiány miatt nem tudtunk kinyitni. Csak 2019. januárra sikerült megszervezni az október 15-e utáni jogszabály miatt változás okán a nyitvatartást. Azt gondoljuk, hogy az október 15-i változásoknak sokkal nagyobb létszámokat kellett volna a hétköznapokon is hozniuk, mint ami a valós forgalmi adatokból látszik. Bár, a magyarázat egyszerű. Mivel több melegedő tartott nyitva, mint a korábbi években - megjegyzem, hogy az elmúlt években volt, hogy csak a Könyves Nappali Melegedő tartott nyitva folyamatosan - eloszlott a szolgáltatást igénybevevők száma. A kérdés az, hogy valóban szükség van-e az összes nappali melegedő folyamatos nyitva tartására?

A BMSZKI Könyves Nappali Melegedő profiljában működő egyéb szolgáltatások is nyitott módon üzemelnek. Ezek például az ügyfélszolgálat, álláskeresés, könyv- és/vagy újság kölcsönzése, hajvágógép, valamint varróeszköz igénybevétele is, amik egyaránt elérhetőek támogató szolgáltatásként érvényes tudósúró igazolással, a regisztrációt követően. Sajnos az eszközök a nem megfelelő használat miatt gyakran tönkremennek, de igyekszünk pótolni azokat.

### Előfordulási napok száma:

| Alkalom        | 2017-ben | %       | 2018-ban | %      |
|----------------|----------|---------|----------|--------|
| 1 nap          | 828      | 28,19%  | 795      | 29,8%  |
| 2-7 nap        | 982      | 33,44%  | 897      | 33,6%  |
| 8-14 nap       | 369      | 12,56%  | 342      | 12,8%  |
| 15-30 nap      | 378      | 12,87%  | 329      | 12,3%  |
| 31-60 nap      | 228      | 7,76%   | 215      | 8,1%   |
| 61-90 nap      | 87       | 2,96%   | 53       | 2,0%   |
| 91-120 nap     | 30       | 1,02%   | 19       | 0,7%   |
| 120 nap felett | 35       | 1,19%   | 16       | 0,6%   |
| Összesen       | 2937     | 100,00% | 2666     | 100,0% |

Az elfordulásoknál jól látszik, hogy az egy vagy több hónapon keresztül szolgáltatás igénybevétele az ügyfelek kevesebb mint 20 %-ánál volt. Ennek egyik oka a felgyorsult munkaerő-piaci helyzet, a másik az átmenti szállókra való viszonylag dinamikus beköltözéseknek is köszönhető. Ebből az éjjeli menedékhelyet 904 fő vette igénybe, ami a melegedőben megjelentek 34 %-a. Az átlag forgalom 119 fő/nap volt a 2018-as évben.

### Koreloszlás:

| Koreloszlás/melegedő | 2017-ben | %       | 2018-ban | %      |
|----------------------|----------|---------|----------|--------|
| 18-25 év             | 145      | 4,94%   | 143      | 5,4%   |
| 26-35 év             | 298      | 10,15%  | 276      | 10,4%  |
| 36-45 év             | 644      | 21,93%  | 545      | 20,4%  |
| 46-55 év             | 946      | 32,21%  | 803      | 30,1%  |
| 56-65 év             | 762      | 25,94%  | 722      | 27,1%  |
| 65 év felett         | 142      | 4,83%   | 177      | 6,6%   |
| Összesen             | 2937     | 100,00% | 2666     | 100,0% |

A koreloszlásban a 35 év felettiiek adják az igénybevevők több mint 3/4-ét. A 46 és 65 év közöttiek aránya több mint 50%, ami az egészségügyi problémák és az életkorból adódó munkaerő-piacon való elhelyezkedés nehézségei miatt lehet. Ráadásul a 45 év feletti ügyfelek

nagyobb hányada tartósan a hajléktalan ellátás intézményei között mozog. Ami mellett viszont nem lehet elmenni, hogy ugyan lassan, de folyamatosan emelkedik a 18-35 év közötti korosztály száma. Akkor még inkább szembe ötlő, ha az igénybe vevő létszám csökkenésével együtt vizsgáljuk.

### **Fontosabb szolgáltatások:**

#### **Személyi tisztálkodás, ruházat tisztítása**

A két alapszolgáltatást folyamatosan biztosítjuk betérő ügyfeleink számára. Legnagyobb számban a fürdést veszik igénybe. Ehhez tusfürdőt, törölközőt és borotvát tud intézményünk biztosítani. Utóbbi havonta egy alkalommal. Borotvából 952 db fogyott el a tavalyi évben. A 2018-es évben **1.221** különböző ember fürdött az intézményben, **3.400** alkalommal rögzítettük nyilvántartásunkban ezt a szolgáltatást.

Az igénybevevők saját maguk nagyon kevesen próbálnak meg mosni, illetve a tárcsás gépeink és centrifugánk a folyamatosan rongálás miatt keveset tudnak üzemelni. Ennek ellenére az évben **438** alkalommal biztosítottunk mosási szolgáltatást a nappali melegedőben saját automata mosógépeinkkel. Ezekben a kézi mosások, centrifugálások és a külön szárítások alkalmai nincsenek benne.

Hasznos lenne a mosási kapacitást bővíteni, mert az igény meglenne rá, ugyanakkor az ügyfelek saját maguk már nagyon ritkán fognak hozzá önállóan mosni, mert az intézmények helyettük ezt megteszik. Azonban igény esetén az önálló mosáshoz mosószert, eszközöket továbbra is tudunk biztosítani.

#### **Egyéb szolgáltatások**

Sokan veszik igénybe az ételmelegítésre szolgáló mikrohullámú berendezéseinket. Ez leginkább a téli időszakra jellemző. Tavaly **2012** regisztrált melegítési alkalom volt, ami **738** különböző ügyfélszámot jelent.

Ezen kívül a rászoruló ügyfeleinknek csereruhát biztosítunk. Leginkább olyan alkalmakkor, amikor a ruházat tisztítása már lehetetlen, vagy állapota miatt valamilyen fertőzés vagy betegség következtében kidobásra kerül. 2018-ban **25** ügyfélnek cseréltünk teljes ruházatot, valamely ok fennállása esetén. Mivel az ügyfeleinknek leginkább annyi ruhájuk van, amit magukon hordanak a mosatás ideje alatt fürdőköpenyt biztosítunk azoknak, akik ezt igénylik. Így nem kell mindig csere ruhákról gondoskodni. Igaz a ruhák szennyeződése miatt a mosási idők is nőnek. Ennek beszerzése adományokból történik szállodai selejtezéskor. A köpenyek tisztítását, fertőtlenítését intézményünk végzi.

## **Közösségi együttlét**

A jogszabályban meghatározottakon kívül a Nappali Melegedő kulturális lehetőségeket is biztosít könyvtárhasználattal, filmklubbal. A könyvtárat teljesen sikerült felújítani, ami most már rendszeresen nyitva tart. Adományokból egy néhány ezres gyűjteményt sikerült beszerezni. A Melegedő nyitva tartása alatt folyamatosan tudjuk biztosítani a kölcsönzést. Sajnos újra be kell járítani a működést, mert kényszerleállás miatt sokan nem tudják, hogy újra működik.

A pszichoaktív szerek megjelenése miatt folyamatosan dolgoztunk egyfajta addiktológiai konzultáció létrehozásán. A KAB 2017-2018-as pályázat keretében év végétől fél évig szűrő programok és tanácsadás zajlott, külső szakemberek bevonásával. Sikernek értékeljük, hogy a pályázatot megnyertük és új együttműködésre és tapasztalatokra tehattünk szert. Az ART-ÉRA Alapítvány 160 hajléktalan embert szűrte meg HcV, HIV és szifilisz érintettségre. A HcV-re szűrte ügyfelek 10 % volt Hepatitis C-vel érintett. Ezt a programot 2019-ben is folytatni fogjuk.

A 2018-as év szeptemberében szerveztünk „Szabadság mítosza” címmel addiktológia napot, amin kollégák és ügyfelek is részt vehettek. Különböző szenvedélybetegséggel foglalkozó szervezetek vettek részt rajta, tartottak előadást és osztottak meg információkat a kollégákkal és ügyfeleinkkel. Ezen a napon több mint 150 fő vett részt a rendezvényen.

## **Dolgozói létszámváltozások**

2018. végére az alapszolgáltatások működtetése újra instabillá vált, mivel a két szociális asszisztens kolléganő közül az egyik kilépett, a helyét most próbáljuk pótolni. Nagyon nehéz dolgozót találni ennek működtetésére, aminek oka a napi konfrontáció az ügyfelekkel és az egy idő utáni rutinfeladat végzésében való elfáradás, plusz az alacsony jövedelem. A melegedőben történő alapszolgáltatások működése nem jelent szakmai kihívást, bár az intézmény plusz szolgáltatásai viszont igen, de ide sem könnyű kollégát találni. Jelentkező sincs nagyon a segítői feladatokra, a felsorolt okok és a segítői bérek alacsony volta miatt.

*Összefoglalva: A 2018. évben egyénekre bontva a melegedő forgalma a 2017-es évhez képest minimális csökkenést mutat, viszont ha a szolgáltatás típusokat nézzük, akkor azok hozzáférései, minden területen nőttek. Tehát kevesebb ügyfél szélesebb spektrumban veszi igénybe a szolgáltatásokat és nem csak az alapszolgáltatások miatt jönnek az intézménybe. A forgalom csökkenésének oka azokban a hónapokban, ahol erős emelkedésnek kellene lenni, véleményem szerint az, hogy minden melegedőnek nyitva kell lennie a Fővárosban.*

*A jogszabályban előírt nyitva tartás miatt egyre nehezebb ügyelő munkatársakat találni. A dolgozói létszám nehezen stabilizálódik és ugyanezzel a létszámmal bonyolítjuk a napi működést és működtetünk további plusz szolgáltatásokat. A szolgáltatások minőségét továbbra is megfelelő szinten próbáljuk biztosítani, ami nem kis erőfeszítést igényelt a team részéről.*

*A 2019-es évre a terveink között szerepel a dolgozói létszám stabilizálása, a team karbantartása miatt szupervíziós lehetőségek keresése, a szolgáltatások minőségének megőrzése és folyamatos biztosítása. Az intézményen belüli biztonságra nagyobb hangsúlyt fektetni, mert az ügyfelek és a dolgozók érdeke is ez.*

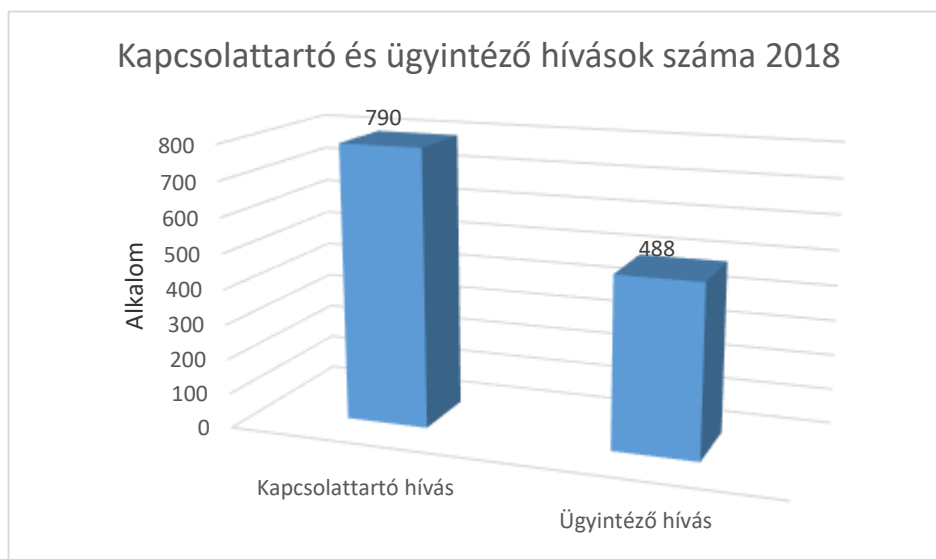
### **1.1 BMSZKI Könyves Nappali Melegedő Ügyfélszolgálati iroda**

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

#### **Az Ügyfélszolgálat szolgáltatásai 2018-ban:**

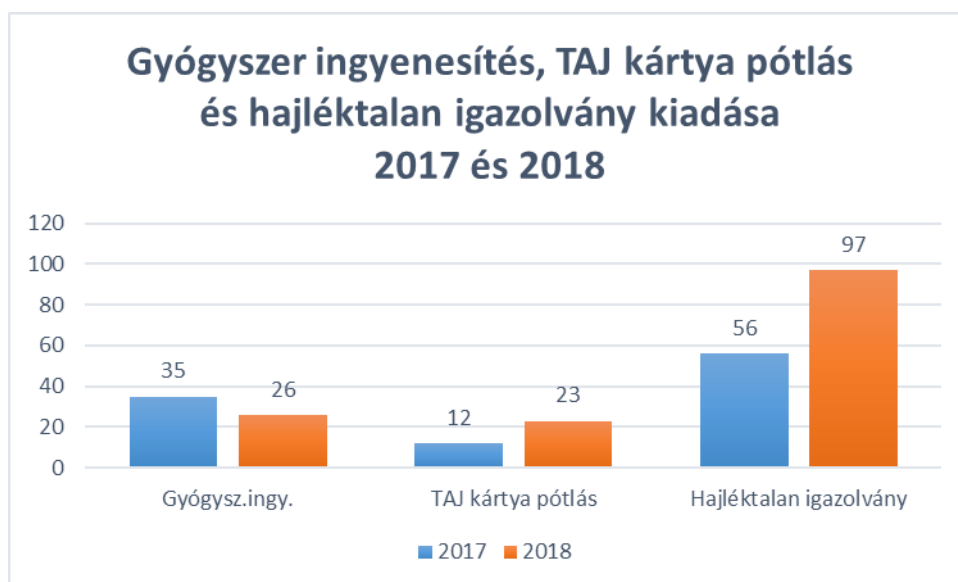
- TAJ kártyapótlás.
- Tartózkodási hely bejelentés.
- Hajléktalan igazolvány kiállítása és hosszabbítása.
- Gyógyszertérítés mentesség.
- Telefonálási lehetőség - kapcsolattartás és hivatalos ügyek intézésének céljából.
- Postázási cím létesítése.

Az Ügyfélszolgálat egyik legnépszerűbb szolgáltatása továbbra is a telefonálási lehetőség. A telefonálást igénybe vevők száma 2017-ben 439 fő, 2018-ban 407 fő. A hívások száma közel azonos, némi csökkenést mutatva a tavalyi évhez képest, akkor 1324 alkalommal telefonáltak ügyfeleink, 2018-ban ez a 1278-ra csökkent. A telefonálásszolgáltatást több ügyfél vette igénybe, kevesebb alkalommal, mint a 2017-es évben. Attól függően, hogy milyen ügyben kívánnak telefonálni, megkülönböztetjük kapcsolattartó (család, barát, ismerős, stb.) és a hivatalos (rendőrség, pártfogó, szociális munkás, stb.) hívásokat.



2018-ban 790 kapcsolattartó hívás és 488 hivatalos ügyben indított hívás volt. Az adatokból jól látszik, hogy idén az ügyintéző hívások száma kevesebb volt, mint a kapcsolattartó hívások száma.

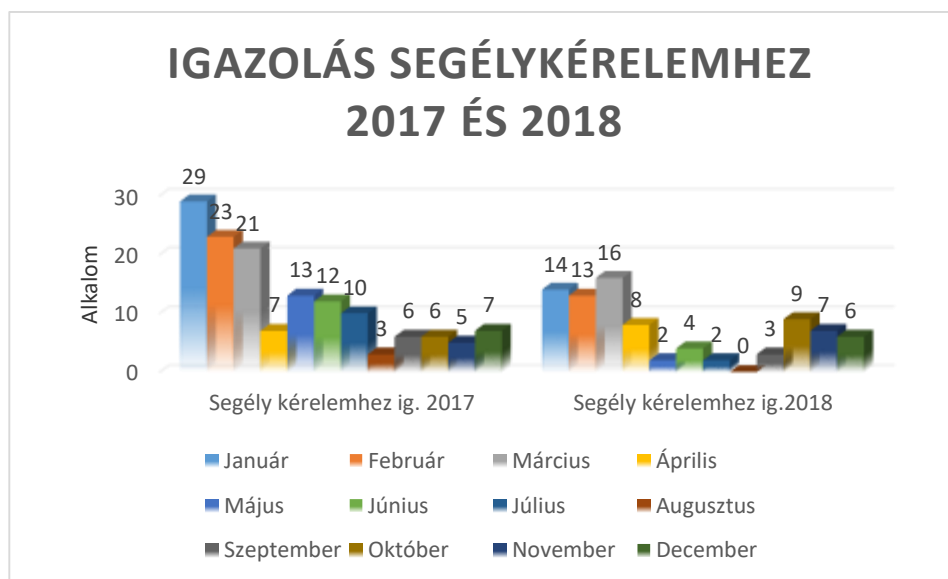
#### Gyógyszer költségtérítés TAJ kártya pótlás és hajléktalan igazolvány kiállítása



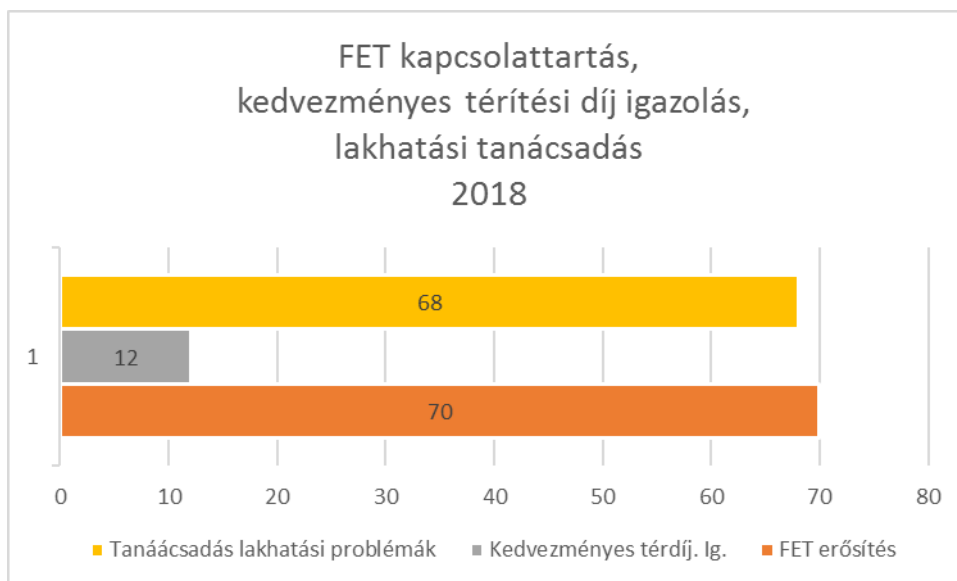
A Könyves Nappali Centrumon belül az Ügyfélszolgálati Iroda végzi a gyógyszer ingyenesítést.



BMSZKI Lábadozó által működtetett gyógyszer ingyenesítés során továbbra is együttműködünk és állítjuk ki rászoruló ügyfeleink részére az ehhez szükséges igazolást. Ez évben több hónapon keresztül szünetelt a gyógyszer ingyenesítés, így 2018-ban összesen 26 alkalommal állítottunk ki igazolást. Tapasztalataink az elmúlt évekhez hasonlóan sem változtak, továbbra is nagyon sok szervezettől irányítják hozzánk az ügyfeleket ezen igazolás kiállításáért, miközben más intézmények is kiállíthatják ügyfeleik számára. Ezen ügyfelek ügyét formanyomtatvány készítésével és a szervezetekhez való eljuttatásával segítjük. Még 2016-ban a TAJ kártya is, ahogy a személyigazolvány és a lakcímkártya, valamint az adókártya kikerült az illeték megfizetése alól. Tapasztalataink szerint azonban a TAJ kártyához néhány esetben az ingyenesítésre jogosító iratot kértek ügyfeleinktől. A probléma áthidalása érdekében ilyen esetekben hajléktalan igazolványt állítottunk ki, melyet elfogadtak. 2018-ban a NEAK Ügyfélszolgálat a lakóhellyel rendelkező ügyfelek TAJ kártya pótlását elutasítja illetékességre hivatkozva. Ezeket az ügyfeleinket Kormányablakba irányítjuk, ahol postai úton illetékmentesen lekérik számukra a TAJ kártyát.



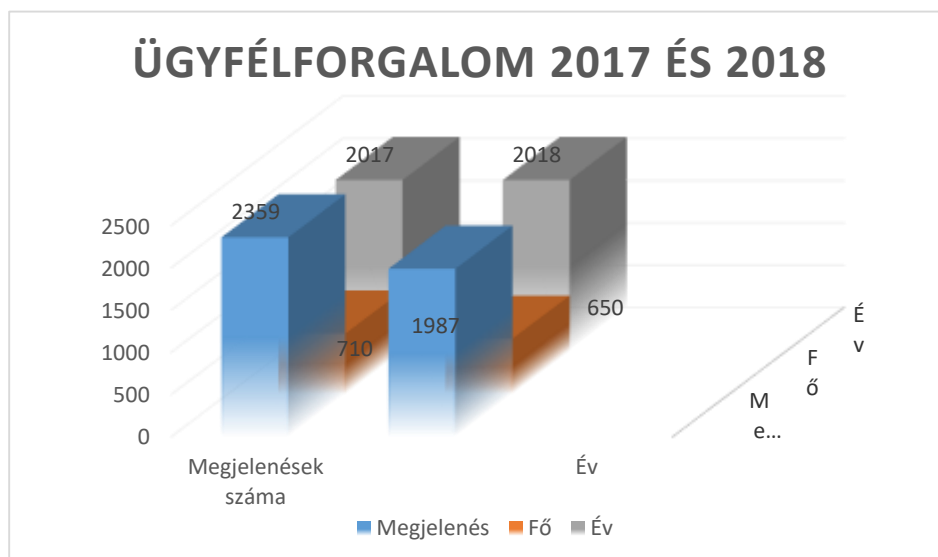
Ahogy a gyógyszer költségtérítéssel kapcsolatban sajnos hasonlóak a tapasztalataink a fővárosi átmeneti segély igénylések kapcsán is. A szervezetek hiányos információval látják el ügyfeleiket és gyakran a kérelem beadásához helytelen igazolásokat adnak. Nagyon sok esetben adunk segély igénylésével kapcsolatos információkat a feltételekről, az igénylés menetéről, akár a formanyomtatvány biztosításáig bezáróan. Míg 2017-ben 154 alkalommal adtunk ki segélykérelemhez igazolást, addig ez a szám 2018-ban 84-re csökkent.



Kedvezményes térítési díj: Amennyiben az ügyfél felvételt nyer a BMSZKI átmeneti szállóinak valamelyikére, úgy igénybe veheti az első három hónapban ezen igazolás kiállításával feljogosító csökkentett összegű szállódíjat. 2017-ban 39 alkalommal tudtunk igazolást kiadni, 2018-ban 12. Ennek oka lehet, hogy az ügyfelek információ hiányában nem kérik az igazolást, de előfordul olyan eset is, hogy nem jogosult a kedvezményre.

*FET:* Az Ügyfélszolgálat munkája szorosan összefügg a Könyves Éjjeli Menedékhelyre érkező ügyfelek, s az ott felmerülő ügyeik intézésével. Így az érvényben lévő éjjeli menedékhelyekre is vonatkozó eljárásrendek értelmében folyamatos a kapcsolattartás a Felvételt Előkészítő Csoporttal. Próbáljuk elősegíteni ügyfeleink együttműködését a Csoporttal, egyeztetünk, megállapodunk az ügyfelekkel és kollégákkal egyaránt. Elmondhatjuk, hogy ez a minőségi kapcsolat eredményesnek bizonyult, mint az ügyfelek, mint az intézmény számára 2018-ban mintegy 68 alkalommal.

Ügyfeleink felkeresnek minket lakhatási gondjaikkal is. Itt a közös gondolkodás mellett segítünk tájékozódni, akár tovább irányítani a számukra leginkább megfelelő lakhatási megoldás, vagy ha úgy ítéljük szociális intézmények felé. 2018-ban ilyen jellegű problémával 70 esetben kerestek minket. Sajnos az esetek többségében tartós bentlakásos intézmények felé tudunk irányítani, ahol szembesülnek ügyfeleink a hosszú várólistával.



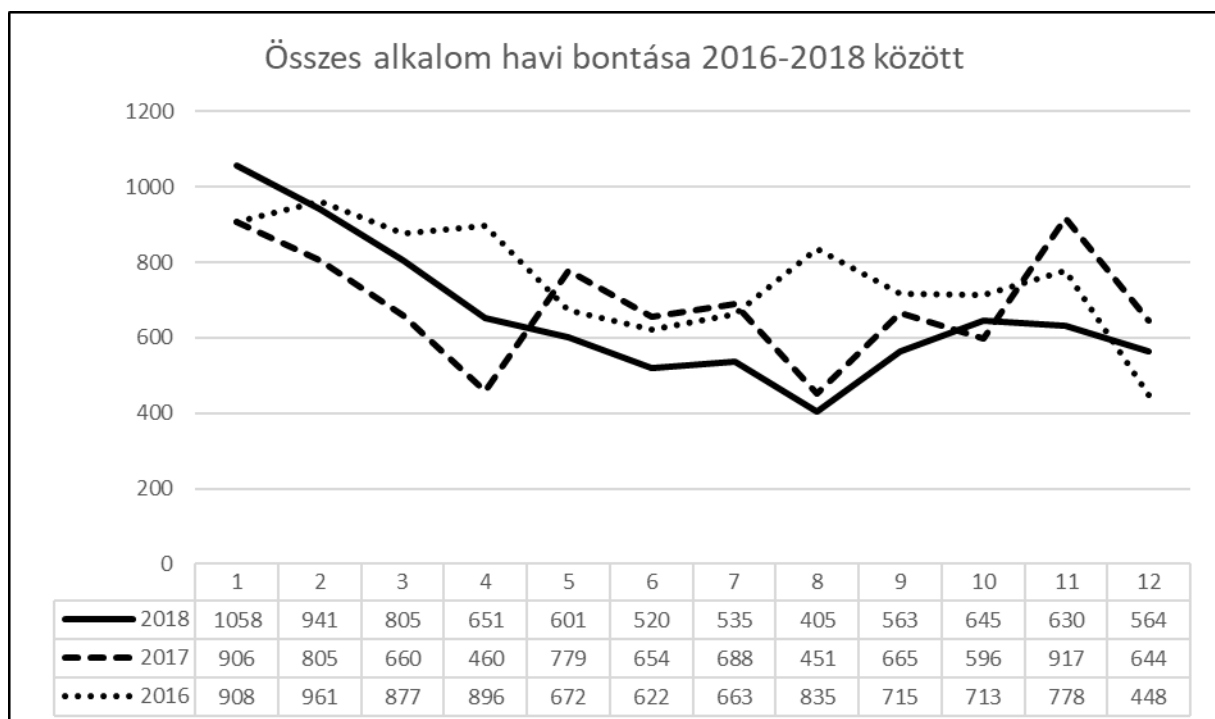
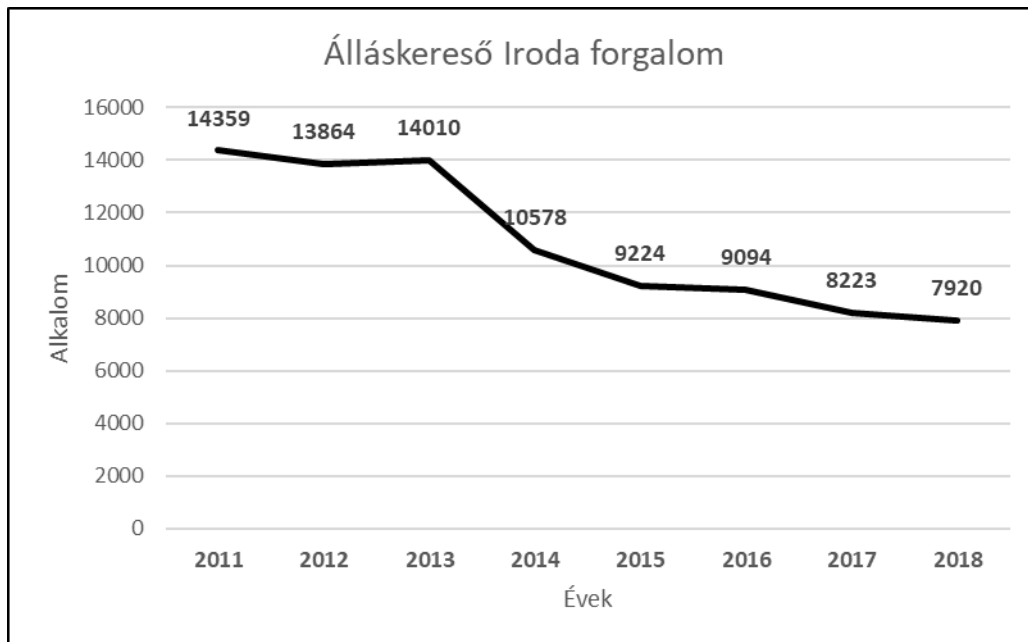
2017-ben 2359 alkalommal 711 fő kérte segítségünket, 2018-ban 1987 alkalommal 650 ügyfél kereste fel irodánkat. Az előző évekhez hasonlóan sokan a postázási cím létesítése miatt kérik együttműködésünket. A postai küldemények kezelése az intézményünkben talán egyedülálló a szociális intézmények között. Bár terhet jelent számunkra, mivel éves szinten több száz küldemény fogadását jelenti, melyet naponta átvenni, időszerűsíteni, rendszerezni szükséges, ügyfeleink nagyon elégedettek a pontossággal, kiszámíthatósággal a kidolgozott rendszer biztonságosságával. Különös érdeklődéssel figyeljük, hogy ez a szolgáltatás nem csak az éjjeli menedékhelyen nagyon vonzó, hanem az átmeneti szállókon élők körében is. Az igénybe vevők számának kiszámítására nem áll rendelkezésünkre olyan felület, mellyel az adatokat számszerűsíthetnénk.

Továbbra is tapasztaljuk, hogy ügyfeleink jellemzően éjjeli menedékhelyek és átmeneti szállók lakói, közterületen élők és szívességi lakáshasználók. Számos esetben lakhatási probléma miatt és igazolásokért jönnek. Ezek olyan szolgáltatások, melyeket a szociális intézményekben élők számára megoldott lehetne, legyen ez egy hajléktalan igazolvány kiállítása vagy gyógyszer ingyenesítéshez szükséges igazolás kiadása.

### **1.2. BMSZKI Könyves Álláskereső Iroda - 2018.**

Rendkívül változatos szakmai munka alakult ki az elmúlt évek alatt. Annak ellenére, hogy az iroda dolgozói létszáma sosem volt kielégítő, mindig sikerült alkalmazkodnunk a változó munkaerő-piaci viszonyokhoz, a jogszabályi változásokhoz, a szakmai elvárásokhoz és nem utolsósorban szolgáltatásaink működtetésekor figyelembe vettük ügyfélkörünk igényeit.

A hét hétköznapjainak minden napján vártuk ügyfeleinket 2018-ban is, nem nyitott szolgáltatásként, a Könyves Nappali Melegedő plusz szolgáltatásaként.



Az évek alatti igénybevételi számcsökkenés 2018-ban is megfigyelhető. 2017-hez képest 303 alkalommal csökkent a megjelenések száma, amit azért nem tartunk valós csökkenésnek, mert a Könyves Nappali Melegedő és Éjjeli menedékhely felújítás miatt augusztus hónapban egy hétig zárva tartott, az ünnepnapok pedig érintették a hétköznapiakat. 2018-ban az alkalmak száma: 7920, ami 1350 főt jelentett, 1037 férfit, és 313 nőt.

Ha a 2011. és 2018. közti változásokat vizsgáljuk, több ok is vezetett ahhoz, hogy ügyfeleink kevesebb alkalommal keresik fel e szolgáltatást: Az elmúlt 2 évben a nyílt munkaerőpiac lehetőséget biztosított ügyfeleinknek is. Magát a munkát könnyű megszerezni, a megtartása még mindig nehéz, ehhez a szociális munkás támogatása, mentorálás, a munkáltató és a segítő folyamatos kommunikációja adhat alapot. A végzettség sem releváns, egyre gyakoribb a heti, napi kifizetés, amit ügyfeleink kimondottan keresnek.

A közfoglalkoztatás mellett egy másik foglalkoztatási forma, a fejlesztő foglalkoztatás is megjelent. Azoknak az embereknek nyújt lehetőséget, akik nem képesek a nyílt munkaerőpiac elvárásainak megfelelni, egészségi állapotuk miatt nem képesek napi 8 órát dolgozni. Megváltozott munkaképességűeknek biztosított álláslehetőségekre is csak úgy tudnak pályázni, ha munkaszocializációjuk során egy olyan lépcsőt iktatunk be, ahol megtanulják a munkahelyi normákat, egészségi állapotuk tekintetében tesztelve van a munkabírásuk, és nem utolsósorban, az egyik legnagyobb problémájuk, az addikciójuk kezelése is teret kap.

A harmadik olyan probléma, ami ügyfeleinket távol tartja a munkahelykereséstől, az az, hogy egyre több olyan intézményt működtetnek a fővárosban, ahol az emberek 24 órában tartózkodhatnak, lakhatásukért fizetniük nem kell és következménye sincs annak, ha nem próbálnak az ellátórendszerben feljebb lépni, társintézménybe, hasonló szintű és elvárású intézményekbe. Mivel nincs egy komplex nyilvántartás és az intézmények közt szinte nincs kommunikáció, az ügyfelek szabad teret kapnak a számukra legkényelmesebb állapot fenntartására.

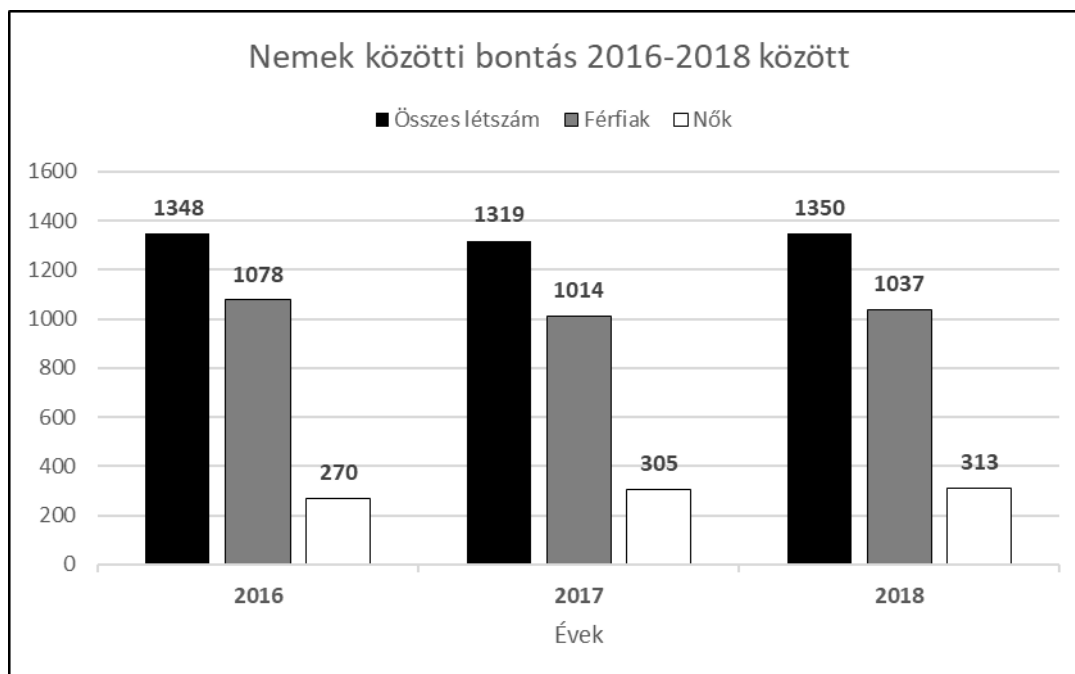
Mindemellett ügyfeleink egészségi állapotának és munkaképességének romlása egyre nehezebben, vagy nem fordítható vissza, a hiányzó szolgálati idő miatt rokkantellátásra nem jogosultak, a megváltozott munkaképességűeknek meghirdetett állásokra nem tudnak pályázni, mivel a Járási Hivatalok ügyintézése során nem írja elő a komplex minősítés megkérését. A Járási Hivatalok ellátásai mellett dolgozni hivatalosan nem lehet, így gyakran mérlegelnek, hogy a biztos ellátásról lemondjanak e egy bizonytalan munkahelyért, mert az ellátás újra igénylése, és az összeg újra folyósítása közt 60 nap is eltelhet, ami idő alatt a

megélhetésüket anyagilag nem tudják megoldani. Ez esetben, ha már átmeneti szállón élnek, a szállódíj fizetésének nehézségei vezethetnek lakhatási problémákhoz is.

Mivel elsősorban saját intézményrendszerünkben tudunk kapcsolatot létesíteni, így elkezdtek a komplex minősítéssel nem rendelkező ügyfelek számára a minősítés megszerzését. Ehhez igénybe vesszük a Könyvesen működő orvosi szolgálat segítségét, mivel az a veszély is fenn áll, hogy az ügyfél elveszíti ellátását azáltal, ha munkaképességcsökkenésének mértékét kevesebbnek ítéli meg az orvosi bizottság.

Azon intézményekkel, ahol az ügyfelek 24 órában vannak elhelyezve, szolgáltatásaink ajánlása után olyan szakmai munkát kezdtünk el építeni, ahol oda vissza alapon támogatjuk az ügyfeleket a munkalehetőségek megtalálásában, a munkahely megtartásában. Akik irodánkat rendszeresen veszik igénybe, kiemelt figyelemmel készítjük fel őket a munkáltatóval való első találkozásra. Közösén dolgozunk azon is, hogy az ügyfelek addikcióikkal elkezdjenek foglalkozni.

A megjelent létszám, főre lebontva 2018-ban növekedett. 2016 és 2017-ben a megjelentek száma csökkent, 2018-ban pedig 31 fővel növekedett. A nők aránya még mindig kb 1/3-a a megjelenteknek.



Az 1350 főből 233 fő volt új ügyfél. Kontakt partnercégeink toleranciája és a munkarend, munkaidő, munkabér kifizetésének kedvező kialakítása úgy, hogy ügyfeleink számára előnyös feltételeket biztosítsanak, vonzó a hozzánk fordulóknak számára, így egy céghez több ember is várakozik, hogy bekerülhessen. Az ügyfeleinknek a hajléktalanság ideje alatt, illetve korábban is felhalmozott tartozásaik vannak, amik meggátolják őket abban, hogy hivatalosan létesítsenek munkaviszonyt. Az irodánkban megjelenő és konkrét álláskereséshez segítséget kérő ügyfelekkel minden alkalommal átbeszéljük a tartozások rendezésének lehetőségeit. Nagy hangsúlyt helyezünk arra, miért érdemes ezt a gátat kiiktatni, milyen előnyei vannak annak, ha eljutnak odáig, hogy tiszta lappal indulhatnak, mivel hivatalos munka esetén a NAV a munkaviszony létesítése után röviddel megtalálja a munkáltatót és küldi a letiltásról szóló dokumentumot.

2018. év eleje még annak a közfoglalkoztatási programnak a zárásával telt, amit a BMSZKI a Budapest Esély Nonprofit Kft-vel közösen bonyolított. A program ideje alatt 59 fővel kötött munkaszerződést a Budapest Esély, akiknek a BMSZKI 15 intézménye biztosította a munkavégzés helyét.

Az 59 főből 22 főnek sikerült elsődleges munkaerő-piacra kijutnia, ami kapcsán olyan kapcsolatokat sikerült építenünk, amit azóta is fenntartunk. Bár az ügyfelek preferálják az olyan lehetőségeket, ahol a napi étkeztetésük is megoldott, pl. konyhai kisegítő, mosogató, olyan kapcsolatokkal gyarapodtunk, ahol szintén van erre lehetőség (szállodai munkák, szelektív hulladékválogatás), sőt utazási költségtérítés is történik részben vagy egészben.

Fontos eleme a munkáltatói kapcsolattartásnak az is, hogy ki tudunk építeni egy utánkötéses rendszert. Rendszeresen találkozunk a munkáltatókkal, a náluk dolgozó ügyfelek életvezetési problémáinak megoldását segítjük, a munkahelyi konfliktusok feloldásában részt veszünk, erősítjük az ügyfél és a munkáltató közti kommunikációt.

A közfoglalkoztatási program arra is jó alkalom volt, hogy ismét lássuk, az ügyfeleink jelentős százaléka küzd addiktológiai problémákkal. A közfoglalkoztatási programból 15 fő esett ki, leginkább alkohol problémák miatt. A munkaviszony megszüntetését megelőzte az önszegítő csoportok ajánlása, addiktológiákra, gondozó szolgálatokra irányítás, szerencsés esetben pedig hosszú távú rehabilitációra való eljutás. Az addiktokkal való szakmai munkánkra felfigyeltek olyan civil szervezetek, akikkel az ügyfélkörünk közt átfedés van, így elkezdődött egy közös munka. Ennek eredményeként több alkalommal hívtak meg minket együtt gondolkodó napokra, ahol szakmai irányvonalunkat mutathattuk be. Az együttműködés során tudunk ügyfeleket irányítani addiktológiai szakemberekhez, pszichológushoz,

addiktológiai konzultánsokhoz, ami szintén egy pillére a munkahelykeresésre való felkészítés folyamatának.

Az év elején a BMSZKI elindította a fejlesztő foglalkoztatással kapcsolatos programját, amiben szintén részt vettünk. Takarítói és könyvtárosi tevékenység lehetőségét biztosítottunk azoknak az ügyfeleknek, akiket a munkapszichológus vagy komplex minősítése alapján a program koordinátora intézményünkbe irányított. Minden egyes ügyfél személyes mentor támogatásával készült fel az elsődleges munkaerő-piacra, emellett pedig olyan munkáltatókat kerestünk meg és tartunk velük azóta is kapcsolatot, akik megváltozott munkaképességű ügyfeleket is fogadnak, és vállalják a közös munkát az ügyfél munkahelymegtartása érdekében, utánkövetés keretében. 2 és 5 közötti létszámmal foglalkozunk egyidejűleg.

Az ügyfelek képességeinek felmérése után meghatározzuk a napi rutintevékenységet, ami a fejlesztés alapja a munkavégzés során. Az elmozdulásokat nem csak a munka minősége, hanem tempója, együttműködés, hajlandóság, egészségi, pszichés állapot, stb. tekintetében is várjuk. Jellemzően 3-4 hónap után válnak képessé a fejlesztő foglalkoztatottak arra, hogy az elsődleges munkaerőpiac álláslehetőségeit feltérképezzük. Partnerek vagyunk abban, hogy próbamunkákat végezzenek, kipróbálják önmagukat, részt vegyenek állásinterjún. A munkáltatókkal minden esetben egyeztetünk, sikeres munkavállalás után utánkövetjük az ügyfeleket.

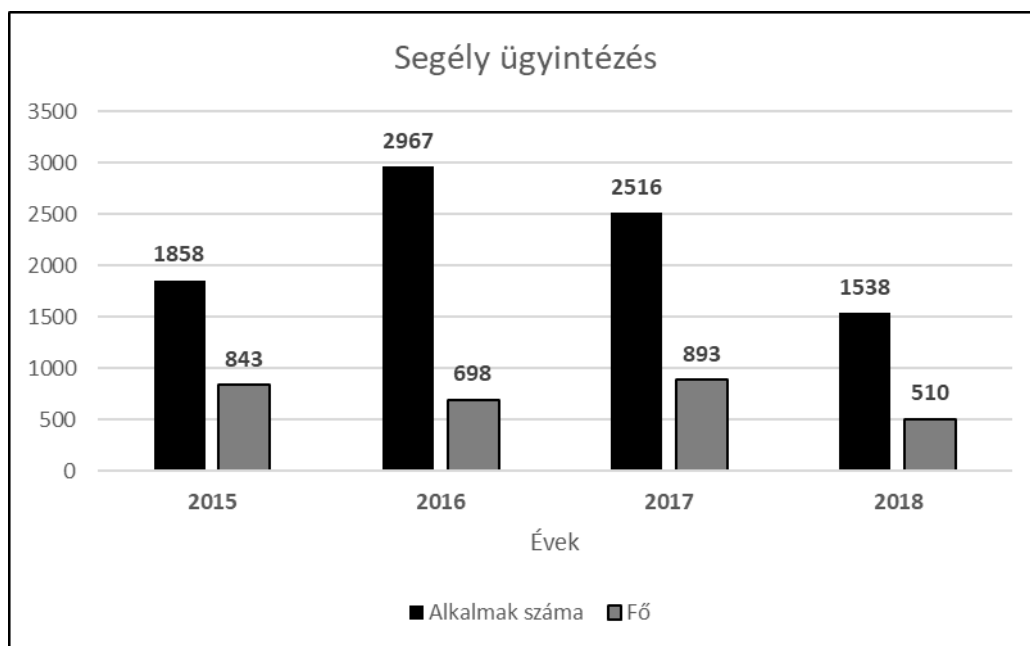
A munkahelykeresés egyik fontos momentuma a bizonyítványok beszerzése. 2018-ban 56 fő kérte egy vagy több bizonyítványának megkereséséhez az Álláskereső Iroda segítségét. Az ügyintézés hosszát befolyásolják az iskolai szünetek, viszont előnyünkre válik, hogy az évek alatt sikerült gyümölcsöző kapcsolatokat kiépíteni a különböző oktatási intézményekkel, levéltárral, képző intézményekkel. A bizonyítvány adatbázisunkban 2018. 12. 31-én 493 fő szerepel.

A Könyves Álláskereső Iroda az elmúlt évben is aktív partnere volt a BMSZKI Alföldi utcai Átmeneti Szállónak az általuk koordinált pályázatban (ingyenes szemüveg készítés). Ügyfeleink folyamatos és rendszeres tájékoztatása mellett az iroda közvetítőként is segítette az érdeklődőket. A 2017/2018-as időszakban 11 ügyfél jelentkezése lett beküldve, akik ezáltal részt tudtak venni az ingyenes szemüveg készítésben. Ez a szám növekedés a 2016/2017-es időszakhoz képest. A pályázat nagyon népszerű az ügyfelek körében. Probléma, hogy a különböző kerületek szemészeti szakrendelése csak hosszú várakozási idő után, előjegyzésre tudják fogadni a vizsgálatra várókat. Így felvettük a kapcsolatot a SOTE Szemészeti Klinikájával, akik szinte azonnal, bár a bejelentkezés napján hosszas várakozással, de



fogadják ügyfeleinket. Ez a gyorsítás nagy segítség az álláskereséshez azoknak, akik szemüveg nélkül nem képesek elolvasni az álláshirdetéseket és a telefonkészülékek használata is problémát okoz látásuk korlátozottsága miatt.

Irodánk szintén népszerű szolgáltatása a teljes körű segélyezési tanácsadás és ügyintézés. Ehhez folyamatosan kapcsolatban vagyunk a Könyves Orvosi Krízisszolgálattal az egészségkárosodás címen folyósított ellátások miatt, a IX. kerületi Járási Hivatallal a rendszeres ellátások, a Főpolgármesteri Hivatal Hajléktalan Információs Irodájával a települési támogatások ürügyén. Az ügyintézés és az információk értelmezése mellett a jogosultságok feltérképezése is feladatunk. Ezt a szolgáltatást a főváros összes intézményéből igénybe veszik az ügyfelek, gyakran kérnek segítséget társintézmények szociális munkásai és egyre gyakrabban kórházi szociális munkások. Ennek tudható be 2018-ban az ügyfélszám csökkenés.



Tapasztalatunk az, hogy az ügyfelek hamar feladják, ha egy-egy ügyintézés kapcsán többféle dokumentációt kell beszerezni, postacímük aktualizálásának hiánya miatt nem kapják meg a felülvizsgálati nyomtatványokat. Emiatt elveszítik az ellátásukat és gyakran nem járnak utána, mi történt, egyszerűen tudomásul veszik, hogy nem folyósítanak számukra ellátást.

Amióta hajléktalanellátásban is lehet ellátást utalni folyószámlára, az ügyfelek még inkább nem követik leveleik mozgását.

A Járási Hivatalok az ellátások megállapítása előtt az ügyfelek vagyonát is feltérképezik. Akik nevén működő cég van vagyonnal, akik nevén jogszabályban meghatározott összeg

feletti ingatlan van, amiben nem él, akinek a bankszámláján szintén jogszabályban meghatározott összeg szerepel (pl. gondnokolt ügyfél esetén) elesnek az ellátástól, akkor is, ha egyéb feltételeknek megfelelnek a jogosultság tekintetében.

Mivel szolgáltatásunk a nappali melegedő keretein belül működik, nem csak azokkal az ügyfelekkel találkozunk, akik irodánk szolgáltatásait igénybe veszik, hanem olyan emberekkel is, akik a melegedő szolgáltatásai miatt térnek be hozzánk és töltenek nálunk időt. Így azzal is szembesülünk, hogy a melegedőben megfordulók ruhaszükségletei mekkora mértékűek. Különböző közösségi oldalak segítségével kérünk olyan ruhaneműket, amit biztosítunk a rászorult embereknek, ehhez kapcsolódva pedig továbbra is folytatjuk érzékenyítő programunkat, aminek keretein belül bemutatjuk intézményünket, beszélünk a hajléktalanellátásról. A beszélgetések segítenek a tévhitiek elosztatásában, a hajléktalan emberek pozitívabb megítélésében. Könyvtárunk könyveit is hasonló módon gyűjtöttük össze, mintegy 4500 könyv közül válogathatnak ügyfeleink. A könyvtárban biztosítunk telefontöltési lehetőséget is.

2016-ig bezárólag kevés helyre jutottunk el, ahol szakmai tudásunkhoz tehettünk hozzá. 2017-ben és 2018-ban több állásbörzén is részt vehettünk, több intézményt látogattunk meg, 2018-ban konferencián vettünk részt, rehabilitációs intézmények szakmai munkáját ismerhettük meg. Az intézményekbe való eljutásban segítségünkre volt a BMSZKI autóállománya.

2018-ban a Kézenfogva Alapítvány szervezésében egy kolléga részt vett egy olyan képzésen, ami a munkaképességet vizsgálja. A módszer neve Lantegi, Spanyolországból származik. Ez a fajta munkaképesség-felmérés hatékony eszköze a fogyatékos és megváltozott munkaképességű munkavállalók munkaerő-piaci integrációjának.

*2019-ben elsődleges tervünk az iroda dolgozói létszámának stabilizálása. Leterheltségünk növekszik, a napi ügyfélszám nehezen teszi lehetővé az ügyfelekkel való egyéni foglalkozást, ami a leghatékonyabb módja a megfelelő munkahely megtalálásának.*

*Meglévő munkáltatói kapcsolatunk stabilan tartására törekszünk, szeretnénk még olyan munkáltatókat bevonni ebbe a körbe, akikkel utógondozás keretein belül dolgozhatunk közösen. Meglátásunk szerint a kisebb létszámú vállalkozások több figyelmet képesek fordítani embereinkre.*

*Szeretnénk szakmai tudásunkat, tapasztalatainkat is gyarapítani, amihez időnként arra van szükség, hogy egy-egy napra szüneteltessük a szolgáltatásunkat.*

*Látványos, hogy irodánk földrajzi frekvenciája, a közelben lévő hivatalok hozzájárulnak ahhoz, hogy a hozzánk forduló ügyfelek gyorsan kapjanak segítséget, amihez magabiztos szakmai tudásunkat tudjuk hozzátenni.*

*Fontos lenne számunkra a saját intézményrendszerünk szociális munkásaival való együttműködés, amihez a gyakoribb találkozások és beszélgetések adnak lehetőséget. Ehhez hozzájárul, hogy mint minden évben, tavaly is részt veszünk a gyakornoki program lebonyolításában.*

*A BMSZKI Álláskereső Irodáinak szakmai összevonása, Foglalkoztatási Irodaként működtetése során szeretnénk megtartani szakmai irányvonalunkat és amennyire lehet, önállóságunkat.*

## 2. BMSZKI KÖNYVES ÉJJELI MENEDÉKHELY – 2018.

A BMSZKI Könyves Éjjeli Menedékhely a 2018-as évben is az engedélyezett, napi 208 hajléktalan ügyfél számára tudott lehetőséget nyújtani az éjszakák fedett helyen való eltöltésére, melyhez komplex szolgáltatások is kapcsolódtak. Az igénybevétel az ügyfél kérelmére indul. Ehhez csupán a személyes iratok és egy hét hónapnál nem régebbi negatív tudósztűró lelet szükséges.

Az éjjeli menedékhely szolgáltatásai az 1/2000. SzCsM rendelet alapján a következők, mely szolgáltatások körét bővítjük, ha szakmai szempontok indokolják:

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

Az Éjjeli Menedékhely mindennap délután 18 órától másnap reggel 8 óráig tart nyitva. Feliratkozás az intézmény előtti nagykapunál 17:30-kor, az első beengedés 18:00 órakor történik. Az igénybevevőknek másnap reggel 8 óráig kell elhagyni az éjjeli menedékhelyet.

Az összes igénybe vett alkalmak száma a 2018-os évben **32.164** volt, a 2017-esnél alacsonyabb. Ennek az oka, hogy a nyári időszakban az ügyfelek munkásszállókra költöztek, illetve az átmeneti szállókon is viszonylag nagy volt az üres férőhelyekre beköltözők száma. Feltételezhető még a 2016-ban kezdődő és 2017-ben kiteljesedő általános munkaerőhiány, aminek következtében valószínűleg több ügyfelünknek is sikerülhetett elhelyezkednie és egyénileg megtalálni a számára megfelelő lakhatási módot. Továbbá az irányítási mód magasabb ellátások felé is hatékonyabb volt. Az éjjeli menedékhely egy éjszakás jogviszony szerződése miatt nincs rálátásunk az ellátásból kikerülők további sorsára.

A 2018-os évben **1.268** férfi vette igénybe a BMSZKI Könyves Éjjeli Menedékhely férőhelyeit.

Az alkalmak száma **32.164**, volt, ami *napi átlagban 88 főt* jelent. Napi átlagban ez 9 fővel kevesebb az egy évvel korábbihoz képest.

## Igénybevételek alakulása 2018-ben



A 2017-hez évhez hasonlóan a nyári hónapokban jelentős csökkenés van az igénybevételek számában. Az augusztusi 1.500 alkalom betudható annak, hogy fontos karbantartási munkálatok miatt egy hétre bezárt az intézmény. Lassan tértek vissza az ügyfelek, ami eredményezte, hogy a lakóösszetétel lecserélődött, amit szakmailag pozitívnak értékelünk, még ha ez furcsának is tűnhet. pl.: Első körben tényleg azok jöttek vissza, akiknek krízis megoldást jelent a szálló igénybevétele. Az első interjúk (azokkal vesszük fel, aki: soha nem volt még nálunk, nincs a rendszerben, vagy hosszú évek után tért vissza hozzánk.) számuk **364** fő volt a tavalyi évben. Elmondható, hogy a felsorolt ügyfelek az egyéni forgalom 1/4-ét adták.

Egyébként a tél közeledtével októbertől az igénybevételek száma lassú emelkedést mutat.

**Előfordulás, hány nap:**

| Alkalom        | 2017-ben | %       | 2018-ban | %       |
|----------------|----------|---------|----------|---------|
| 1 nap          | 245      | 16,5%   | 232      | 18,3%   |
| 2--7 nap       | 444      | 29,9%   | 372      | 29,3%   |
| 8--14 nap      | 205      | 13,8%   | 182      | 14,4%   |
| 15--30 nap     | 210      | 14,1%   | 188      | 14,8%   |
| 31--60 nap     | 174      | 11,7%   | 124      | 9,8%    |
| 61--90 nap     | 101      | 6,8%    | 73       | 5,8%    |
| 91--120 nap    | 34       | 2,3%    | 46       | 3,6%    |
| 120 nap felett | 71       | 4,8%    | 51       | 4,0%    |
| Összesen       | 1484     | 100,00% | 1268     | 100,00% |

Az előfordulásból látszik, hogy az ügyfelek majdnem több mint 3/4-e 30 napnál kevesebbet tölt az éjjeli menedékhelyen. Ez alapján elmondható, hogy a BMSZKI Könyves Éjjeli Menedékhely valóban éjjeli menedékhelyként funkcionál, a kollégák megpróbálják minél gyorsabban magasabb ellátás felé irányítani az ügyfeleket. Ez köszönhető a folyamatos Felvételi Előkészítő Teamre való irányításnak, a munkába álltaknál a munkásszállásra költözésnek és a speciális elhelyezések felé való irányításnak. Hosszabb, 3-4 hónapos időszakot az igénybevevők alig negyede tölt el az intézményben. Ők is leginkább a megfelelő szálláshelyre való bekerülésre várakozás miatt.

**Koreloszlás:**

| Koreloszlás/éjjeli mh. | 2017/fő | %       | 2018/fő | %       |
|------------------------|---------|---------|---------|---------|
| 18-25 év               | 123     | 8,3%    | 101     | 8,0%    |
| 26-35 év               | 204     | 13,8%   | 187     | 14,7%   |
| 36-45 év               | 359     | 24,2%   | 292     | 23,0%   |
| 46-55 év               | 444     | 29,9%   | 356     | 28,1%   |
| 56-65 év               | 293     | 19,7%   | 281     | 22,2%   |
| 65 év felett           | 61      | 4,1%    | 51      | 4,0%    |
| Összesen               | 1484    | 100,00% | 1268    | 100,00% |

A koreloszlásban még mindig a 35 és 55 év közöttiek vannak a legnagyobb számban. Ugyanakkor, a 18 és 35 év közötti korosztály száma a megfordulók több mint 20 %-át adja. Ez a tendencia a tavalyi évben kezdődött. Erre a következő évben figyelni kell, mivel a fiatalok hajléktalan létbe való beragadásának arányai növekedhetnek. Fiatal korban rehabilitációról nem igen lehet szó, a motiváció minimális lesz, ha az ellátórendszerben elkezdődik ezen ügyfelek folyamatos mozgása. Emiatt később nehezebb lesz megfelelő szolgáltatáshoz juttatni őket.

Csökkenés okai lehetnek:

- A belső eljárásrend értelmében aki 120 napot éjjeli menedékhelyen töltött, aki 25 év alatti, a 60 év feletti és az újonnan regisztráltként megjelentek a rendszerben, azt a Felvételi Előkészítő Team-re, vagy más szervezetek átmeneti szállóira kell irányítanunk. Folyamatosan felvételt nyernek átmeneti szállóra.
- Bánya utcai szállónkkal egyeztetve a 60 év felettieket hozzájuk irányítottuk, továbbá más szálláshelyek, ellátások felé (szociális otthon, BMSZKI Szabolcs utca, stb.) is.
- Egy másik, említésre méltó ok lehet az általános javuló foglalkoztatási mutatók. Az egy éjszakás jogviszony rendszere miatt nincs rálátásunk arra, hogy ügyfeleink miért és hova kerülnek, miután nem veszik igénybe szolgáltatásainkat. Feltételezhető azonban, hogy az osztársadalmi jelenségek pozitív és negatív hatásai fokozottan kihatnak ügyfélkörünkre. A több munkalehetőség és az emelkedő bérek feltételezhetően hosszabb-rövidebb időre lehetőséget adtak ügyfeleinknek az ellátórendszerrel való leválásra.
- A tiltólistán nem lévő szerhasználat megjelenése az intézményben, ami bizonyos időszakokban visszavetette az igénybe vevők számát.

### **Az alapszolgáltatások biztosítása a következőképpen alakultak a 2018-os évben:**

Krízis élelmet **13.955 alkalommal** biztosítottunk. Ennek nagyobb részét a krízis időszakban nyújtottuk, januártól március végéig és november - december hónapban a saját intézményi forrásunkból.

Az ételmelegítés lehetőségét a betérők **22.904** alkalommal kérték az évben, összesen **1.171 különböző** ügyfél vette igénybe a teljes év folyamán.

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

A mosási kapacitásunk éjszaka elég kicsi, ennek ellenére a mosógépeinkben **937** alkalommal tudtunk mosást biztosítani. Ebben a számban a keverőtárcsás és kézi mosás számai nincsenek benne, amelyhez szintén biztosítunk mosóport, és ha az intézményi kapacitásunk elbírta, a szárítást is megoldottuk. Ez majdnem duplája a 2017-es évnek, mert a 2018-as évben a mosógépeink folyamatosan tudtak üzemelni. A fürdési lehetőséget szinte teljes létszámban kihasználták ügyfeleink, borotvát 548 főnek biztosítottunk az éjjeli menedékhelyen a 2018. évben.

A jogszabályban meghatározottakon kívül az éjjeli menedékhely kulturális lehetőségeket is biztosít: este 19-21 között csocsózásra, film klubra és fakultatív könyvtár használatra van lehetőség. Utóbbiban van lehetőség kölcsönözni és nyugodt helyen olvasni. A filmklubban 65 vetítési alkalom volt, amelyen a lakók nagyobb része jelen volt.

Pályázati programból az éjjeli menedékhelyen is 2017. végétől - 2018 áprilisáig elérhető volt a HIV, Hepatitisz C és Szifilisz szűrés és addiktológiai tanácsadás külső szervezetek bevonásával.

## **2.1 Az Intézmény működése**

A korábbi gyakorlat szerint az intézmény három részre tagolódott ügyfeleink különböző szintű igényeinek kielégítése érdekében. Az épület emeleti 143 férőhelye hagyományos éjjeli menedékhelyként funkcionált. A földszint egy része indokolt esetben - pl.: egészségügyi problémák, munkába járás megkönnyítése miatt -, hajléktalan embereknek volt fenntartva. Ez maximálisan 65 férőhelyet jelentett. A régi fapadnak nevezett éjjeli menedékhely (Konzorciumi Pályázat terhére) a közterületekről érkezők számára biztosított lehetőséget - speciális, 24 órás fapadként - pihenésre, valamiféle hospitalizációra, melyet a tavaly előtti évhez hasonlóan pályázati forrásból sikerült megoldanunk március végéig. A 2017/2018-as program kifutása után 2018 telén a megváltozott pályázati feltételek és a munkaerő hiány miatt ebben a 24 órás formában nem nyitottuk ki. Viszont a közterületről érkezők külön kijelölt férőhelyeket és külön figyelmet kaptak mind az elhelyezés, mind az esetkezelés szempontjából.



## **2.2 BMSZKI Könyves Éjjeli Menedékhely**

A jogviszony egy éjszakára szól, nagyrészt egyszintes ágyakon tölthetik az éjszakát az ügyfelek. Közülük azok száma, *akik nem szerepeltek a nyilvántartásban és azt nyilatkozták, hogy most kerültek ebbe a helyzetbe, 112 fő volt.* Ezek a személyek viszonylag hamar magasabb ellátásba lettek irányítva. Elhelyezésben és esetkezelésben ők kiemelt szakmai figyelmet kellene kapniuk, sajnos az intézmény humán erőforrás kapacitása miatt nem tudunk ennek a szakmai szempontnak eleget tenni teljes mértékben.

A magas ügyfélszám nem teszi lehetővé, hogy az esetkezelést és az ügyelet ellátását a szociális munkások egyszerre végezzék, illetve a fél óránkénti beengedések miatt az ügyeleti működési rend sem támogatja ezt. A 2017-ben csak esetkezelőként foglalkoztatott kolléga szerepe stabilizálódott és a munkaköre is a megfelelő helyre került a teamen belül. Ugyanakkor 2018-ban nem sikerült úgy változtatni a működésen, hogy az egyéni esetkezelés még erőteljesebb legyen. Esetlegesen egy újabb stabil, csak esetkezeléssel foglalkozó kolléga személyében lenne megvalósítható. Egész évben tűntek fel olyan emberek, akik hitelek, rezsi tartozás miatti lakásvesztés okán jelentek meg. Akikről biztosan tudtuk ezt, az **11 fő** volt, aki emiatt került be az intézménybe. Ők általában rövid időn belül átmeneti szállásra kerültek az esetkezelő kollégának és a BMSZKI belső irányítási rendszerének köszönhetően. Fontosnak tartjuk, hogy a frissen hajléktalanná válók ne szocializálódjanak bele a hajléktalan életformába, hogy a társadalomba való reintegráció esetükben gyorsabb lehessen.

## **2.3. Éjjeli Menedékhely estekezelői beszámoló**

Az éjjeli menedékhelyen az estekezelő feladata: szociális és hajléktalan ellátó rendszeren belüli kliensek információkkal való ellátása, problémafeltárás, rendszeres „irányított” kapcsolattartás, lakhatási, munkaügyi, egészségügyi, mentális és addikt problémáik megoldásában való aktív segítségnyújtás és mentorálás.

Heti négy napot dolgozik negyven órában, ami azt jelenti, hogy van két olyan nap, amikor este 21 illetve 22 óráig dolgozik. Ez azért lett így megszervezve, hogy ne csak a nappali melegedőben, hanem az éjjeli menedékhelyen is tudja végezni a munkáját. Intézményi szinten heti egy csoportos team van, ahol megbeszéljük a problémás eseteket és megoldást keresünk az adott problémákra. Ez nem jelenti azt, hogy esetmegbeszélőre csak ezen alkalmakkor van lehetőség, napi szinten konzultál a különböző esetekkel kapcsolatban az intézményvezetővel és a kollégákkal. Az esetkezelés folyamán felmerülő dilemmákat, problémákat itt helyben az intézményvezetővel és a kollégákkal meg tudja beszélni, illetve megoldani. Épp ezért nagyon jónak tartjuk, hogy a heti rendszerességű „kulcsteam” megbeszélések a 2018-as évvel

kivezetésre kerültek, ugyanis ezzel nagyon sok időt spóroltunk meg az érdemi és hathatós munkára.

Az eredményeket leginkább a számok tükrözik. **2018-ban 448 klienssel dolgozott együtt**, ez a szám magába foglalja az esetkezelt és az ügynevezett „ügyintézős” ügyfeleinket is. Ügyintézős ügyfelek alatt azokat a klienseinket értjük, akinél nem kellett egy folyamatot hosszasan végigvinni rövid- és hosszútávú célokkal, hanem a találkozásunk egy vagy két alkalomra korlátozódott és általában tanácsadásként, információnyújtásként funkcionált. Az **esetkezelt** klienseink száma **112 fő** volt, ők azok az egyének, akiket végigkísérte az ittlétüktől az intézményi kiléptetésükig, vagy az adott problémájuk rendezéséig. Több alkalommal ültek le együtt, hogy megfogalmazzák az esetkezelés irányát, az adott problémát, az elérendő és megvalósítandó célokat. A 112 esetkezelt kliensből 109 lakhatási problémával fordult hozzá, vagy irányították a kollégák, ezen felül az esetkezelő is kereste a segítségre szorulókat. Az esetkezelések sikerességéből fakadóan 45 kliensünk átmeneti szállón, 27 ügyfelünk „24 órás fapadon”, 7 fő munkásszállón, 3 fő rehabilitációs intézményben, 2 fő lábadozón, 2 szívességi lakhatás keretén belül rokonoknál, 2 kliensünk pedig szociális otthoni elhelyezés alatt áll jelenleg. Magyarán az esetkezelések sikerességét tekintve százalékos mértékben 82,2%-os volt. 20 esetben (17,8%) sajnos sikertelen volt az esetmunka, ami legtöbb alkalommal azért történt, mert a kliens önszántából, váratlanul kiköltözött a menedékhelyről és emiatt megszakadt a kapcsolat. További 4 kliensünk várólistán van valamelyik átmeneti szállón, és a menedékhelyen várja a bekerülés időpontját.

Munkája során nagyon fontosnak tartjuk, a klienseink nyílt munkaerő-piacon történő elhelyezését, ahol kiemelkedő szerepet kapott az esetkezelésen belüli mentorálás, álláskeresés, munkahelymegtartás és nyomon követés. Ennek érdekében gyakran együttműködünk a nappali melegedőnkben található Álláskereső Irodával, és az eredmények ebben az esetben sem maradtak el. Esetkezelték közül 9 ügyfél dolgozik a nyílt munkaerő-piacon, erősítve ezzel társadalmi elfogadottságukat és integrációjukat. A hajléktalan emberek integrációja, a megváltozott munkaképességű hajléktalan emberek reintegrációja a munka világába fontos mérföldkönek számít.

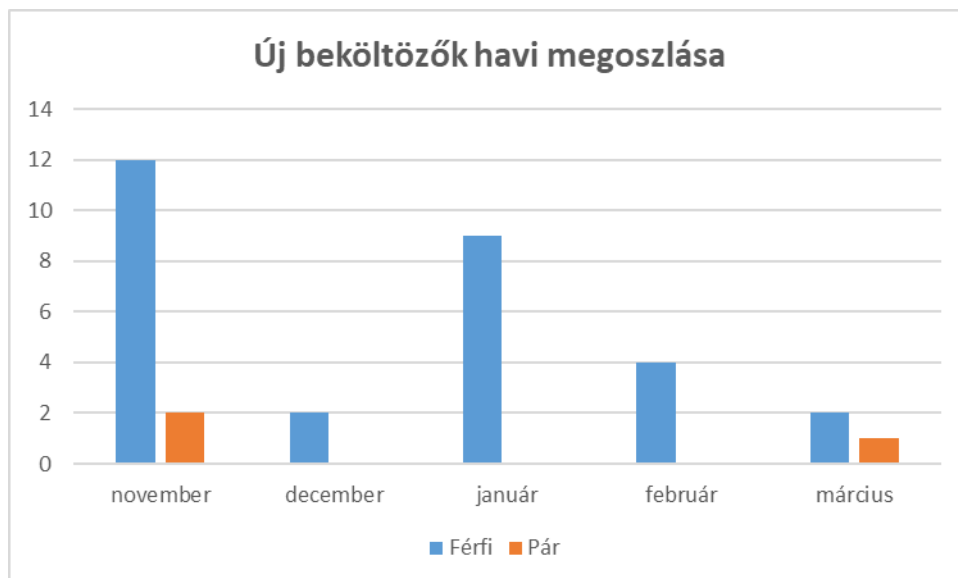
A 112 esetkezelt ügyfélből **30 ügyfélnek** társult vagy alapproblémája volt a **rossz egészségügyi állapot**. Az ügyfeleink között gyakran fordul meg megváltozott munkaképességű személy, és voltak olyanok is, akiknél a találkozások folyamán sikerült kideríteni, hogy egészségkárosodással élnek együtt. Ilyen esetben a szakszerű orvosi ellátást intézményünk biztosította, komolyabb esetben pedig kórházi ellátásban részesültek.

Fontosnak tartjuk még megemlíteni a **2018-as év vonatkozásában**, hogy a BMSZKI Könyves Éjjeli Menedékhelyen **364 elsőéjszakás** ügyfelet regisztráltunk, ami 3,2%-kal kevesebb, mint az előző évben volt. Elsőéjszakás kliens alatt azt értjük, hogy az intézményünkben mint hajléktalan eddig még nem volt jelen, azaz „új” hajléktalannak tekinthető. Persze attól még az lehetséges, hogy máshol már évek óta ott van, azaz bent „forog” a rendszerben.

Véleményünk szerint a hajléktalanellátás jövője és motorja az esetkezelésben, mentorálásban, illetve a fejlesztésben keresendő. Fontos, hogy utca, fapad, átmeneti szálló viszonylatában ne a körforgás és a konzerválás legyen az útmutató és a „nagy” eredmény, hanem meg kell találni azokat a kiléptetési pontokat, amelynek következtében a kliens megszűnik része lenni a rendszernek. Ezek a pontok leginkább az átmeneti szállók intézményeiben keresendők, ugyanis klienseink ott állandó lakhatási lehetőséggel bírnak, így a segítő szakember kapcsolatban állhat velük a nap 24 órájában. Sajnos a dolgozói létszámokból nehéz kivonni még esetkezelés felé a kollégákat, mert az alap működést veszélyezteti, mivel a dolgozói létszámok az alapl működésre vannak kiszámolva.

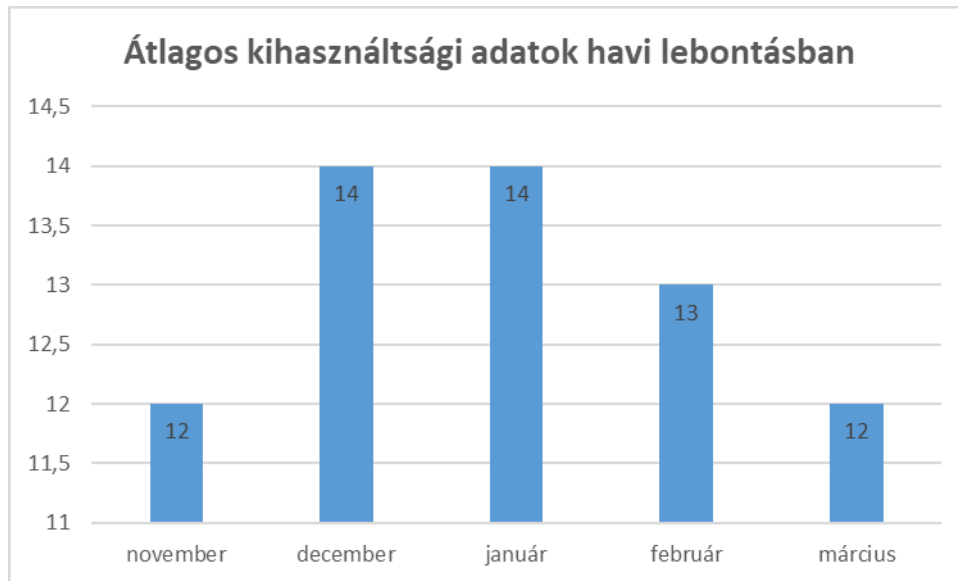
#### **2.4 Konzorciumi férőhelyek - régi fapad -, utcai befogadó szálláshely 2017/2018. összesítése**

Az elmúlt évben a 20 férőhelyen 34 ügyfél fordul meg. Naponta átlagosan 13 fő vette igénybe az intézmény szolgáltatásait. A legrövidebb szállón töltött idő 1 nap volt, a leghosszabb 5 hónap. A 34 érkező új ügyfélből 3 pár volt. Az átlagosan bent töltött napok száma 55 nap/fő volt.



A férőhely megszűnések oka: súlyos házirendsértés, együttműködési szerződés be nem tartása, illetve 1 esetben külföldi állampolgárság, illetve ennek rendezetlensége miatt következett be.

Nyitvatartási időnk alatt az intézmény maximális kihasználtságát a decemberi és a januári hónapban érte el, de a többi hónapban sem esett a napi létszám 12 fő alá. A szálláshely kihasználtsága átlagosan elérte a 70 %-ot. Többször előfordult, hogy az utcai szolgálatokkal megbeszélte férőhelyre az ügyfél nem költözött be, sőt az intézményig sem jutott el.



Érdekes számadat még, hogy befogadó szálláshelyünkön megforduló lakóink átlagéletkora 49 év volt, tehát még nagyrészüik aktív életkorban van. Ennek ellenére többségük sem állandó, sem alkalmi munkával nem rendelkezett szállóra kerülésük idején. 7 lakónk viszont, egészségkárosodása miatt rendszeres ellátással rendelkezett (rokkantnyugdíj, EGYT) és ezen túl még 11 lakónak lett elindítva egészségkárosodás miatti ellátás igénylése. Tehát lakóink közel 50 %-a jelen állapotukban, életkoruk ellenére sem munkaképes. Ennek fényében a közfoglalkoztatásba bevont 9 ügyfél egészen eredményes számadatnak bizonyul. De rámutat arra is, hogy addiktológiai támogatás nélkül ügyfeleink munkaerő-piaci lehetőségei igen korlátozottak.

*Összegezve: a nem elégséges számú dolgozói létszám miatt bizonyos plusz feladatokat, mint például a külön utcáról érkező ügyfeleknek szóló elhelyezést szüneteltetnünk kellett. Ugyanakkor az is látszik, hogy a BMSZKI Könyves Éjjeli Menedékhely tényleg egy krízis szálláshelyként működik. Ez látszik a bent tartózkodási napok számából, a nagyszámú újonnan megjelent ügyfelek számából illetve az esetkezelések "erősségében". Próbálunk*

*szakmailag tovább erősödni, amit az esetkezelés bővítésében és külső szolgáltatások bevonásában látunk. A létszám csökkentést abban látjuk, hogy az ideglenes férőhelyek száma folyamatosan növekszik más intézményekben, amelyek folyamatos férőhelyeket biztosítanak. Továbbá, hogy a munkaerő-piaci folyamatok leérnek erre a szintre is, ezért a munkásszállások felé is megindult az ügyfelek egy része. Leginkább azért, mert jövedelemhez jutottak, illetve ott nem kell olyan szinten a közösségi szabályokat betartani, mint egy szociális intézményben.*

*Ugyanakkor az újonnan megjelent ügyfelek számára egyre kevesebb intézmény tud férőhelyet biztosítani. Pontosan amiatt, hogy tartósabb elhelyezések vannak a valójában egy napos jogviszonyt nyújtó intézményekben. Nem mellékesen az egyéb nagy létszámú éjjeli menedékhelyeken a körülmények rosszabbak mint nálunk, ezért preferálják az új ügyfelek a mi intézményünket.*

*A kollégák a 2019-es évben szupervízió és képzéseken is részt fognak venni, ami elengedhetetlen ahhoz, hogy a kiegészítő és a rutinfeladatok miatti megszokás nehézségeit feldolgozzák a kollégák és új irányokban is gondolkodjanak.*