



Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei
Szociális Információs Központ munkatársainak és a
Felvételt Előkészítő Team munkacsoport
Szakmai beszámolója 2018-ról

A Szociális Információs Központ (későbbiekben SZIK Iroda) a BMSZKI (SZMSZ-ben is szabályozott) önálló szervezeti egysége. Az elmúlt 10 évben kialakult munkatársi és működési összefonódások következményeként a Felvételt Előkészítő Team munkacsoport (későbbiekben FET) az Iroda részévé vált s a FET változásai hatással voltak működésére – szakmailag és a szervezést tekintve egyaránt.

2018-ban az összefonódás még erősebbé vált. A SZIK Iroda munkatársai végzik a FET munkacsoport tevékenységét is.

Összefoglalónkban bemutatjuk a szervezeti egység és a munkacsoport működésének szakmai és szervezeti változásait, valamint saját munkánkat a számok tükrében.

Munkatársaink

2018-ban 5 főállású munkatárs (Deák Beatrix, Kövi Richárd, Titi Noémi Szaló Edit, Borsi Ibolya) és egy állandó megbízásos kolléga (Naszvadi Réka) alkotta a szakmai stábot. A munkatársak végzettsége felsőfokú, továbbképzésük folyamatos. Csapatunk szakmailag tapasztalt, felelősségteljesen, önállóan és csapatban egyaránt megfelelően dolgozó tagokból áll, akik önfelzárkózásra, szakmai fejlődésre mindig motiváltak. A csoport túlterheltségét, szakmai, emberi különbözőségeiből adódó feszültségét ősszel egy 7 alkalmas külsős szupervízor segítségével próbálta kezelni. Ezek az alkalmak felemelő és tanulságos élményeket adtak, amelyek egyénileg és csapat szinten is egyaránt hasznosak voltak.

A szakmai értekezletek minden héten jó lehetőséget adnak a szervezeti, működési, szakmai kérdések finomítására, csiszolására, egymás támogatására és a ventilálásra. Ősszel szomorúan, de még is örömmel engedték el Deák Beatrix kollégánkat, aki anyai örömök elé nézett. Az ő helyére csatlakozott Kanalic Péter. Szintén októberben bővült stábunk Pataki Zoltán személyével, aki felsővezetői iránymutatással és elvárásokkal került hozzánk, abból a célból, hogy kutatási, szakmai szűrési feladatait „testközelből” tapasztalja és végezze. Mindketten beletanultak munkánkban, teljes értékű tagjává váltak a csapatnak.



Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei
Szociális Információs Központ munkatársainak és a
Felvételt Előkészítő Team munkacsoport
Szakmai beszámolója 2018-ról

SZOCIÁLIS INFORMÁCIÓS KÖZPONT 2018.

A Szociális Információs Központ a XIII. kerületben működik, a BMSZKI Dózsa György úti központi épületének oldalsó bejáratánál lévő fogadó térben.



Fő feladata, hogy szállás- és lakhatási lehetőségekről, egyéb, hajléktalan emberek által igénybe vehető szolgáltatásokról, lehetőségekről tájékoztassa a hozzánk forduló, krízisben lévő embereket. Személyre- és problémára szabottan, specializáltan igyekszünk megtalálni mindazon lehetőségeket, melyek segítségül lehetnek az ügyfelek adott helyzetében.

Nagy számban regisztrálunk új jelentkezőket. Albérletüket elvesztett, önkormányzati bérleményből kilakoltatott, vidékről érkezők egyre nagyobb számban kérnek segítséget, de hozzánk fordulnak kórházi szociális munkások vagy családsegítőben dolgozó munkatársak is. Utóbbiaknál leginkább a telefonos megkeresés a jellemző. 2018-ban a jellemző tevékenységeink az azonnali speciális éjjeli menedékhelyeken történő elhelyezéseken túl az alábbiak voltak:

- átmeneti szállással kapcsolatos telefonos információnyújtás, adminisztráció, sorszámosztás FET ügyfélfogadásra, várólista megerősítése, várólistáról visszahívott ügyfelek felvétele,
- ügyfelek tájékoztatása/segítése átmeneti szállókon felhalmozott tartozás rendezésével kapcsolatban,
- segítségnyújtás igazgatói kérelmek megírásában, továbbításában,
- általános információnyújtás szociális, egészségügyi- és hajléktalan ellátásokról,
- gyógyszeringyenesítéssel kapcsolatos tájékoztatás,
- előjegyzés jogi segítségnyújtásra, jogi tanácsadás adminisztrálása,
- telefonhasználat biztosítása családi kapcsolattartás és hivatalos ügyek kapcsán,
- információs anyagok folyamatos frissítése, információk felkutatása, terjesztése,



Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei
Szociális Információs Központ munkatársainak és a
Felvételt Előkészítő Team munkacsoport
Szakmai beszámolója 2018-ról

- segítségnyújtás hivatalos iratok pótlásához, hajléktalanigazolvány kiállítása, hosszabbítása,
- BMSZKI intézményeiben dolgozó munkatársak tájékoztatása (áthelyezések, ügyfelek által igénybe vehető szolgáltatások, stb.)
- fénymásolás, tájékoztatás tudószerűségről, stb.

2017-hez képest 2018-ban a SZIK Pult éves forgalma csaknem 2/3-ára csökkent (2017-ben 4985, 2018-ban 3334 megjelenés). Az új igénybe vevők száma az elmúlt évhez képest megduplázódott (2017-ben 97 fő, 2018-ban 209 fő), a 25 éven aluliak száma viszont csökkent tavalyhoz képest (2017-ben 204, 2018-ban 152 megjelenés).

SZIK Pult Forgalom 2018.	jan.	febr.	márc.	ápr.	máj.	jún.	júl.	aug.	szept.	okt.	nov.	dec.	Összesen
Forgalom (megjelenések száma)	330	307	305	238	275	298	276	264	204	282	301	254	3334
megjelentek száma fő	276	242	236	196	241	224	239	226	181	235	229	187	2712
Férfi forgalom	182	157	172	121	156	151	152	153	128	160	175	149	1856
Férfi megjelentek száma fő	154	131	140	101	36	124	134	132	113	137	137	113	1552
Nő forgalom	150	150	133	117	119	147	124	111	76	122	126	105	1480
Nő megjelentek száma fő	122	111	96	95	05	100	105	94	68	98	92	74	1160
Új ügyfelek (fő)	9	15	17	14	23	13	22	15	18	29	22	12	209
25 éven aluliak forgalom	13	19	13	10	11	13	7	17	9	13	18	9	152
megjelentek száma fő	13	14	11	10	11	12	7	17	9	9	15	7	135

Az igénybe vett szolgáltatások száma azonban mindemellett is növekvő tendenciát mutat (2017-ben 6800, 2018-ban 7077 különböző igénybe vett szolgáltatás), ami jól szemlélteti a



Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei
Szociális Információs Központ munkatársainak és a
Felvételt Előkészítő Team munkacsoport
Szakmai beszámolója 2018-ról

részben szakmai törekvést, részben pedig ügyféligényt az egy-egy megjelenés alkalmával nyújtott minél komplexebb, átfogóbb segítségnyújtásra. A SZIK Iroda profilja az utóbbi 2 évben folyamatos átalakuláson ment keresztül. Az információnyújtásra, iratpótlásra, illetve egyéb technikai segítségnyújtásra (pl. telefonhasználat, fénymásolás, stb.) épülő szolgáltatások mellett egyre nagyobb hangsúlyt kapott a FET „előszobájául” szolgáló feladatok ellátása. Mindez azt eredményezte, hogy a megkeresések mindössze hozzávetőlegesen 15 %-a volt nem szállásnyújtással kapcsolatos (7077-ből 1065).



Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei

Szociális Információs Központ munkatársainak és a

Felvételt Előkészítő Team munkacsoport

Szakmai beszámolója 2018-ról

SZIK Pult Szolgáltatások 2018.	Tájékoz-tatás átmeneti szállóval/éjjeli menedék-hellyel kapcsolatban	Tájékoztatás szolgáltatások -kal kapcsolatban	Igazolás éjjeli menedék-helyre	Irat-pótlás	Eü. igazolás felvételi kérelem benyújtásához	Igazgatói kérelemmel kapcsolatos ügyintézés	Térítési díj tartozás egyeztetése	Tele-fon használat	Hajléktalan igazolvány igénylése	Jogi tanács-adás	Fény-másllás	Egyéb	Összesen
<i>január</i>	182	209	29	17	135	8	35	41	12	2	2	21	693
<i>február</i>	133	155	16	4	94	7	18	96	7	6	1	3	540
<i>március</i>	137	145	21	10	111	10	23	95	8	7	0	20	587
<i>április</i>	124	145	10	5	90	7	23	64	5	7	0	13	493
<i>május</i>	165	177	22	7	111	3	31	37	11	7	2	9	582
<i>június</i>	179	143	14	11	92	8	27	88	6	12	0	12	592
<i>július</i>	158	202	8	10	112	5	32	35	11	5	0	4	582
<i>augusztus</i>	183	209	8	16	114	7	24	29	17	4	1	21	633
<i>szeptember</i>	128	164	11	28	105	2	36	3	9	0	1	14	501
<i>október</i>	189	211	17	6	112	5	38	45	10	0	1	14	648
<i>november</i>	216	245	23	0	106	7	31	42	6	0	1	15	692
<i>december</i>	150	192	21	3	75	5	22	37	2	0	1	26	534
összesen	1944	2197	200	117	1257	74	340	612	104	50	10	172	7077



Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei
Szociális Információs Központ munkatársainak és a
Felvételt Előkészítő Team munkacsoport
Szakmai beszámolója 2018-ról

2018-ban a SZIK Iroda működésének legnagyobb változása volt a felvételi beszélgetéskor való bejutás módjának megváltoztatása. Két munkanapon előre lefoglalt időpontokban fogadtuk a FET-re jelentkezőket, melynek célja a szolgáltatás igénybevételének rugalmasabbá tétele, hogy ne legyen reggeli sorban állás, valamint a Pult terheinek csökkentése. Mindez csökkentette az ügyfelek várakozás okozta feszültségét, ami jó hatással volt mind az általános hangulatra, mind az ügyfelekkel folytatott munka produktivitására.

FELVÉTELT ELŐKÉSZÍTŐ TEAM 2018.

A BMSZKI átmeneti szállásaira való bekerülést a Felvételt Előkészítő Team munkacsoport tevékenysége biztosítja. A szakmai eljárásrend alapján a BMSZKI egyetlen szállásán sem lehet eltérni a jóváhagyott (a házirendekben, szakmai programokban, szakmai eljárásrendben szabályozott) bekerülési feltételektől.

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

A felvételi beszélgetés tartalmát meghatározza a Kérelem és felvételi adatlap. A kérdések kitérnek a jelentkező személyes adataira, egészségi/mentális állapotára, jövedelmi helyzetére, munka- és szociális karrierére, valamint rövidtávú terveire. A Kérelem és felvételi adatlap elektronikus formában a Menedékprogramban tölthető ki, azon keresztül nyomtatható.

2018-ban a szűrés és diagnózis állítás szakmai vezetői irányelveinek céljából a nyomtatványt átdolgoztuk és megváltoztattuk. Bevezetése és teszt időszaka 2018. novembertől indult. A tapasztalatok levonása 2019. tavasz végén várható.

A felvételi beszélgetéseket két szociális munkatárs folytatja le (egyikük a SZIK-FET fő munkatársa), korábban egy jelentkező esetén minimum 30 percben, a kibővített, átdolgozott adatlappal közel 50 percben. A kapott válaszok alapján, - figyelembe véve a BMSZKI átmeneti szállóinak szakmai profilját, valamint az ügyfél speciális szükségleteit – megjelöli az ügyféllel közösen kiválasztva a számára megfelelő szállót.



Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei
Szociális Információs Központ munkatársainak és a
Felvételt Előkészítő Team munkacsoport
Szakmai beszámolója 2018-ról

A beszélgetést bonyolító másik szociális munkatárs személye alkalmanként változik. Minden ügyfélfogadási napon más - havi beosztás szerint - átmeneti szálláson/éjjeli menedékhelyen dolgozó szociális munkás segíti a FET-et. Az éjjeli menedékhelyek munkatársai 2018. július óta vesznek részt a FET-en. A közös munka kölcsönösen hasznos meglátásokat, tapasztalatcseréket eredményezett.

A férőhelyet az érvényes **Értesítés átmeneti szállón való elhelyezési kérelem** nyomtatvánnyal lehet elfoglalni. A férőhely elfoglalásakor a BMSZKI és a lakó között intézményi jogviszony létesül.

2018-ban összesen 3333 megjelenést regisztráltunk (2017-ben ez a szám 2934 volt) az átmeneti szállásokra történő felvételekkel kapcsolatban. A megnövekedett megjelenések mögött az átmeneti szállókra való bekerülési idő növekedése (várólistát többször kell erősíteni) és a várólistára vételhez szükséges egyéb ügyintézés gyakorisága voltak/vannak hatással.

A férfiak száma alig több mint a női jelentkezőké.

Éves Forgalom FET, 2018 (az összes megjelenés)

		férfi	nő	összes	%, megoszlás az összesből
hónap	január	188	142	330	9,9%
	február	181	121	302	9,1%
	március	170	138	308	9,2%
	április	164	126	290	8,7%
	május	181	140	321	9,6%
	június	141	129	270	8,1%
	július	166	128	294	8,8%
	augusztus	130	125	255	7,7%
	szeptember	133	110	243	7,3%
	október	151	119	270	8,1%
	november	154	118	272	8,2%
	december	96	82	178	5,3%
Összesen		1855	1478	3333	100,0%



Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei
Szociális Információs Központ munkatársainak és a
Felvételt Előkészítő Team munkacsoport
Szakmai beszámolója 2018-ról

3333 alkalommal **1577** ügyfél jelent meg.

A megjelenési alkalmak összefoglalják mindazt a folyamatot, amely az első megjelenéstől, a várólista megerősítésén keresztül a felvételig történik – a legegyszerűbb esetben. Ez az alkalomszám több lehet akkor, ha a várólistára vétel előtt egyéb ügyintézés is szükséges (pl. 25 év alatti ügyfél esetében FET team döntés, vagy átmeneti szállás szakmai team döntés kérése, vagy gondnoki határozat beszerzése, ritkán pedig más problémát kell rendezni, mielőtt várólistára kerülne/kerülhetne a jelentkező).

2018-ban a FET-en megjelent ügyfelek száma					%, megoszlás az összesből
hónap		férfi	nő	összes	
	január	157	115	272	17,3%
	február	96	55	151	9,6%
	március	99	53	152	9,6%
	április	84	46	130	8,2%
	május	90	45	135	8,6%
	június	66	49	115	7,3%
	július	84	49	133	8,4%
	augusztus	69	53	122	7,7%
	szeptember	66	35	101	6,4%
	október	74	37	111	7,0%
	november	63	25	88	5,6%
	december	45	21	66	4,2%
Összesen		993	583	1576	100,0%

2018-ban várólistára került ügyfelek		Fő	%, megoszlás az összesből
intézmény	Alföldi Átmeneti	74	7,8%
	Dózsa Átmeneti	152	16,1%
	Gyáli Átmeneti	204	21,6%
	Kálvária Átmeneti	36	3,8%
	Kocsis Átmeneti	132	14,0%
	Kőrakáspark Átmeneti	149	15,8%
	Külső Mester Átmeneti	80	8,5%
	Szabolcs Átmeneti	19	2,0%
	Táblás Átmeneti	100	10,6%
Összesen		946	100,0%



Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei
Szociális Információs Központ munkatársainak és a
Felvételt Előkészítő Team munkacsoport
Szakmai beszámolója 2018-ról

Az 1576 felvételi kérelmet benyújtott ügyfélből 946 fő került várólistára (2017-ben 1311 fő).

21 ügyfél felvételi kérelme került elutasításra magas jövedelem vagy ingatlantulajdon miatt.

19 fő leiratkozott a várólistáról.

173 esetben kértünk valamelyik átmeneti szállástól team döntést.

Egyéb ügyintézés 431 fő esetében történt.

Várólistára került ügyfelek, 2018		várólistára került ügyfelek	
		Fő	%, megoszlás az összesből
hónap	január	104	11,0%
	február	81	8,6%
	március	99	10,5%
	április	92	9,7%
	május	89	9,4%
	június	78	8,2%
	július	85	9,0%
	augusztus	69	7,3%
	szeptember	65	6,9%
	október	83	8,8%
	november	59	6,2%
	december	42	4,4%
Összesen		946	100,0%

A havi bontás szerinti jelentkezési kedvből az derül ki, hogy a SZIK-FET Csoport munkája szempontjából nem beszélhetünk klasszikus értelemben vett krízis időszakról. Igaz, hogy az év eleji hűvös hónapokban valamelyest magasabb volt a jelentkezők száma, ám a májustól júniusig terjedő időszak is hasonlóan aktív volt, míg az év végi utolsó 2 hónapban összesen kerültek annyian várólistára, mint januárban (a képet kissé árnyalja, hogy ekkor került bevezetésre az új Kérelem és Felvételi Adatlap).

Várólista megerősítés, 2018	Fő	%, megoszlás az összesből
személyesen	913	29,0
telefonon	2237	71,0
Összesen	3150	100,0



Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei
Szociális Információs Központ munkatársainak és a
Felvételt Előkészítő Team munkacsoport
Szakmai beszámolója 2018-ról

A Várólistára való felkerülést követően az ügyfélnek 3 hetente meg kell erősítenie bekerülési szándékát, amely történhet telefonon, illetve személyesen is. Amennyiben ez a megerősítés maximum 30 naponta nem történik meg, az ügyfél lekerül a Várólistáról. Ezt a folyamatot is a Menedékprogram generálja. A megerősítések közel 2/3 része telefonon történt, ami különösen a reggeli, illetve kora délelőtti órákban rótt súlyos terheket a Pultban dolgozókra. Nyitást követően sokszor másfél-két órán keresztül váltják egymást a jelentkezők, eközben a telefonok is gyakran párhuzamosan csengenek. Sok esetben az ügyfelek kiszolgálása és a folyamatos telefonos jelenlét nem oldható meg egyszerre. Emiatt gyakran kap olyan visszajelzést a SZIK Pult - mind kollégák, mind ügyfelek részéről -, hogy rendkívül nehéz telefonon elérni, ami olykor konfliktusos helyzeteket eredményez.

2018-ban átmeneti szállóra felvett ügyfelek		átmeneti szállóra felvett ügyfelek 2018-ban	
		Fő	%, megoszlás az összesből
Intézmény	Alföldi Átmeneti	227	23,9%
	Dózsa Átmeneti	153	16,1%
	Gyáli Átmeneti	105	11,0%
	Kálvária Átmeneti	35	3,7%
	Kocsis Átmeneti	103	10,8%
	Körakáspark Átmeneti	88	9,3%
	Külső Mester Átmeneti	177	18,6%
	Szabolcs Átmeneti	15	1,6%
	Táblás Átmeneti	48	5,0%
	Összesen	951	100,0%

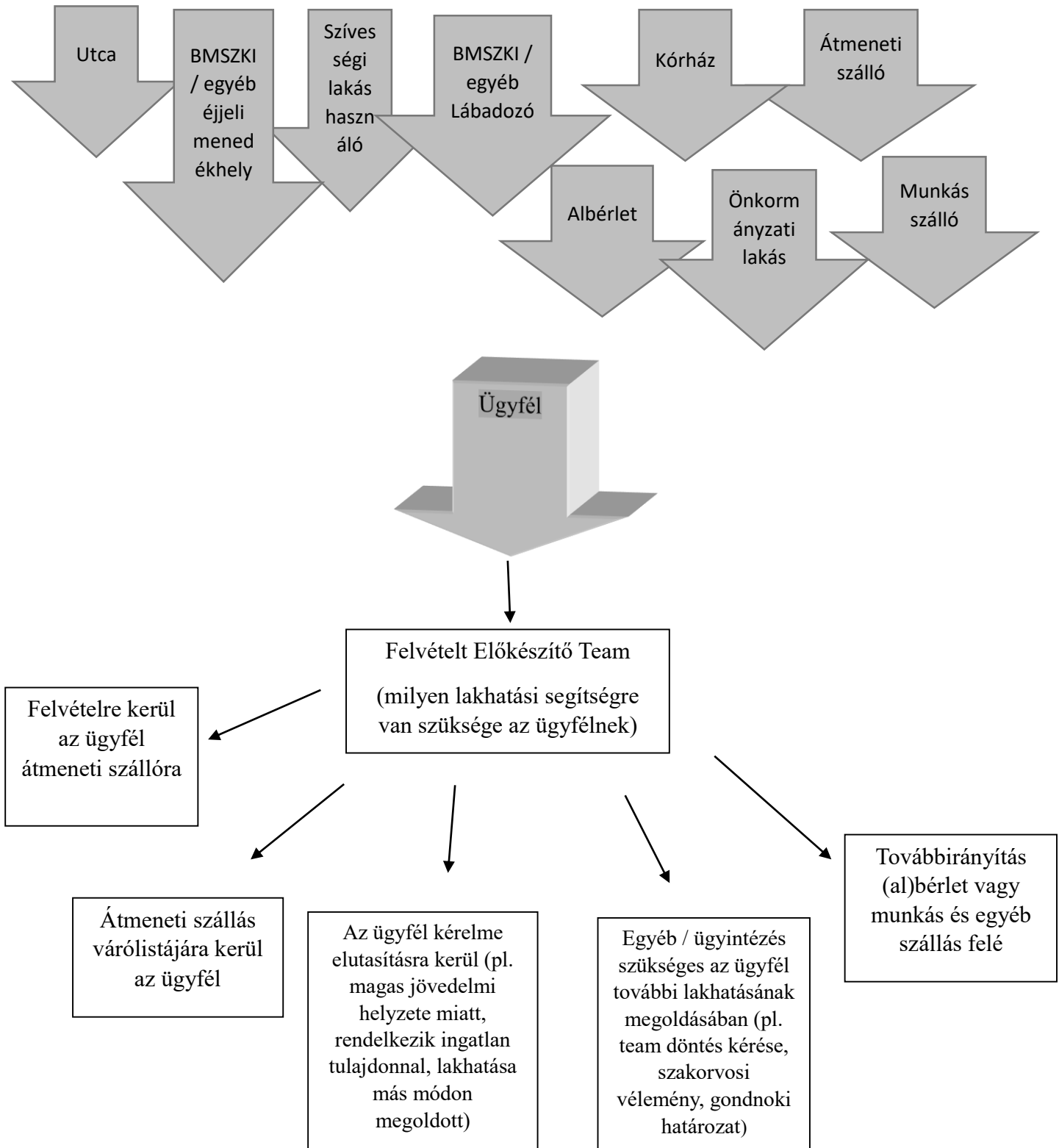
2017-ben 1000 fő került felvételre valamelyik BMSZKI átmeneti szállásra, 2018-ban 951 fő. Az előző évhez képest számottevő változás nem történt, azonban az intézményeket egyenként vizsgálva kiemelkedően magas a Gyáli (2017-ben 155 felvétel történt) és a Táblás szállásra (2017-ben 73 felvétel történt) felvettek számának csökkenése. 2018-ban mindkét átmeneti szálláson közel 1 évesre nőtt a várakozási idő. Feltételezésünk szerint ez annak köszönhető, hogy a kliensek hosszabb ideig laknak ott, aminek eredményeképpen a szállások profilja vagy



Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei
Szociális Információs Központ munkatársainak és a
Felvételt Előkészítő Team munkacsoport
Szakmai beszámolója 2018-ról

megváltozik a lakók összetételéhez igazodva, vagy még inkább szinkronba kerül a már meglévő lakóösszetétellel, ezzel megerősítve az aktuális ügyfélprofil.

Kapcsolatfelvétel és lehetséges megoldások/kimenetek a Felvételt Előkészítő Team munkája során:





Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei
Szociális Információs Központ munkatársainak és a
Felvételt Előkészítő Team munkacsoport
Szakmai beszámolója 2018-ról

2017 januárjától rögzítjük a résztvevőkről azt az információt, hogy honnan érkeztek a felvételi beszélgetésre. Ezek alapján az alábbi csoportok rajzolódtak ki 2018-ban:

	2017.	2018.
BMSZKI éjjeli	721	566
Speciális éjjeli	31	7
Utca	334	267
Ismerős / szíveségi	189	127
Család	52	41
Kórház	25	37
BMSZKI Lábadozó	24	37
Éjjeli menedékhely	95	102
Egyéb Lábadozó	9	8
Egyéb Átmeneti	135	102
Munkásszálló	57	34
Albérlet	43	44
Munkahely	18	17
Önkormányzati lakás	10	14
Átmeneti Gondozóház	0	1
Időotthon	2	1
Saját ingatlan	3	1
Börtön	4	0
Kilakoltatott	0	22
Összesen:	1752	1428



Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei
Szociális Információs Központ munkatársainak és a
Felvételt Előkészítő Team munkacsoport
Szakmai beszámolója 2018-ról

A felvételi beszélgetésre érkezők köre felmérésünk szerint az alábbi problémátípusok miatt jelentkeztek átmeneti szállásra:

- családi konfliktusok miatt otthonukat elhagyók,
- bántalmazó kapcsolatból menekülők,
- albérletüket elveszítők
- munkásszállók díjainak megemelkedése, várólistájának megnövekedés, illetve üres férőhelyek hiánya miatt rendszerbe kerülők,
- vidéki saját tulajdonú ingatlanukat fenntartani nem tudók,
- lakhatatlan – főként vidéki - ingatlannal rendelkezők (romos, nincs fűtés, stb.)
- munkanélküliség vagy családi kapcsolatok miatt eladhatatlan vidéki ingatlanjukat elhagyók,
- lakásmaffia áldozatai,
- hiteltartozás vagy közüzemi díjtartozás miatt saját vagy önkormányzati bérleményből kilakoltatott személyek,
- 25 év alatti, állami gondozásból kikerültek,
- szociális ellátó rendszerben (CSÁÓ) felnőtt, csak rendszerben működőképes fiatal felnőttek,
- 25 év alatti, korai droghasználat miatt leépült fiatalok, akiket a család nem fogad többé, mert nem tudja kezelni tüneteiket, torzult személyiségüket,
- nagyszámú (sokszor diagnózis nélküli) pszichiátriai betegek,
- fogyatékos ügyfelek,
- vidékről érkező munkavállalók, akik olcsó lakhatásnak tekintik a hajléktalan szállást,
- külföldi munkából hazatérők, akik a hazai bérleti díjak megemelkedésével visszatérésükkor szembesülnek,
- román „vendég” munkások,
- idősotthoni kötöttségekből menekülők,
- idősotthonból fizetésképtelenség, tartozás miatt kikerülők,
- átmeneti gondozóházakból kikerülők (2 év),
- tartós kórházi kezelésből kikerülők, akik állapotrosszabbodás miatt lakhatásukat a hosszú egészségügyi intézményben töltött idő miatt elveszítik,
- időskorú, de egészségi állapotuk miatt szociális otthoni elhelyezésre nem jogosultak,



Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei
Szociális Információs Központ munkatársainak és a
Felvételt Előkészítő Team munkacsoport
Szakmai beszámolója 2018-ról

- börtönből szabadulók,
- modernkori rabszolgaságból érkezők.

2018-ban térképeztük fel első ízben a jelentkezők életkor szerinti megoszlását. Statisztikánk alátámasztja azt az általános meglátást, miszerint ellátottak köre folyamatosan öregszik.

Életkor		Fő	%
18 - 25 éves		84	5,3
26 - 35 éves		134	8,5
36 - 45 éves		267	16,9
46 - 55 éves		411	26,1
56 - 65 éves		527	33,4
66 éves vagy idősebb		153	9,7
Összesen		1576	100,0

146 új ügyfél érkezett 2018-ban (2017-ben 217 új ügyfél volt), akik korábban nem voltak BMSZKI ügyfelek, ez a teljes ügyfélforgalom 9,3%-a.

Új ügyfél		Fő	%
Igen		146	9,3
Nem		1430	90,7
Összesen		1576	100,0

A felvételi beszélgetésen tehát, már minden szempontot figyelembe vevő, összetett szükségletfelmérés történik.

Az ügyfél speciális szükségletein kívül a csoport munkatársai igyekeznek – a szakmai program előírásait követve – a megfelelő elhelyezést nyújtani. Emiatt megtörténhet, hogy a FET munkatársai egy-egy ügyfél körülményeit, állapotát úgy ítélik meg, hogy nem a hajléktalan szállás a megfelelő választás számára. Ilyen esetben a kérelmezőt tovább irányítják a Lakhatási Tanácsadó Iroda munkatársaihoz, a segítségükkel szélesítik a megoldási lehetőségek körét vagy az Álláskereső Iroda munkatársaihoz, amennyiben a feltárt szükségletek, hiányosságok ezt indokolják.



Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei
Szociális Információs Központ munkatársainak és a
Felvételt Előkészítő Team munkacsoport
Szakmai beszámolója 2018-ról

Az ügyfelek folyamatosan romló egészségi állapota gyakran nem teszi lehetővé, hogy személyesen jelentkezzenek a SZIK-FET Csoportnál. Ezt az igény szolgálja ki a különböző szociális- és egészségügyi intézményekben történő felvételi beszélgetés, az előgondozás.

Előgondozás

2018. 02.01-től az előgondozási feladatok a FET/SZIK hatáskörébe kerültek, e feladatokat a csoport munkatársa Titi Noémi Viktória látja el. Az alábbiakban az ő egyéni beszámolója olvasható.

A 2018-as évben 49 esetben történt megkeresés (8 kórházból és a BMSZKI telephelyeiről) előgondozás kérése miatt.

Új ügyfél	24
Ismert ügyfél	25
Kórházi megkeresés	32
BMSZKI Telephely megkeresés	17
Elutasítás	15
Várólista, felvétel	29
Egyéb ügyintézés	5
Férfi	32
Nő	17
Kerekesszékes	21
Egyéb mozgáskorlátozottság	10
Önellátásra képtelen	4
Pszichiátriai betegség	2
Gondnokolt	3
Páros jelentkezés	3 pár

Az elutasítások jelentős része az önellátás mértéke miatt következett be. Ilyen esetekben javaslatokat és tájékoztatást adtam a további lehetőségekről. Egy esetben előfordult, hogy az ügyfélnek 2 ingatlanban volt tulajdonrész, csak a kórházi szociális munkás nem tudott erről az információról. Előfordult olyan eset is, hogy a BMSZKI intézményeiből szociális munkás megfélemlítése és/vagy bántalmazása miatt került távoltartásra korábban az ügyfél, így tényleges előgondozásra nem került sor. Egy pár esetében az előgondozás során feltételekhez kötött felvételt láttuk reálisnak, de a folyamat leállt, mert a feltételek nem teljesültek. Az esetek felében olyan ügyfelek előgondozása történt meg, akiknek korábban nem volt lakhatási problémájuk, de a kórházi kezelés befejeztével már nem volt hová menniük. A megkeresések zömében kórházi felkérések érkeztek.



Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei
Szociális Információs Központ munkatársainak és a
Felvételt Előkészítő Team munkacsoport
Szakmai beszámolója 2018-ról

A kórházi szociális munkásokkal való közös munka során kiderült, hogy előgondozási feladatokat csak és kizárólag a BMSZKI lát el a hajléktalan ellátás területén.

Az ügyfelek felvételét sok esetben nehezítette, hogy nem rendelkeztek rendszeres jövedelemmel és/vagy személyes iratokkal, negatív tüdőszűrő lelettel. Előfordult több esetben is, hogy az ügyfél felvételét idős otthoni kérelem benyújtása, gondnokság alá helyezéshez elindítása, rendszeres jövedelem megigényléséhez kötöttük.

A várólistára, valamint felvételre került ügyfelek jelentős részét az Alföldi átmeneti szállás felé tudtuk irányítani (2 db Kocsis szállás; 3 db Kálvária szállás; 5 db Szabolcs szállás; 3 db Gyáli szállás; 2 db Külső Mester szállás; 2 db Szabolcs lábadozó; 11 db Alföldi szállás).

Az előgondozási tapasztalatok alapján elmondható, hogy mozgáskorlátozott és akadálymentes férőhelyeink, ahol esetleg egészségügyi személyzetet vagy valamilyen felügyeletet, védett környezetet tudnak biztosítani, igen kevés van, ezért a várakozási idő sajnos megnövekedett. A hajléktalanokat érintő új szabályozás miatt az eddig is leterhelt kórházi ellátáson erőteljesen érződik a kényszer és a tehetetlenség az ügyfelek elhelyezésével kapcsolatban, amit megnehezít a hosszabb várakozási idő.

A 2018-as év tapasztalatai szükségessé teszik az adminisztrációs munka leegyszerűsítését, ezért reményeim szerint hamarosan lehetőség nyílik arra, hogy az előgondozást intézményi laptop segítségével tudjam elvégezni.

Börtönből szabaduló ügyfelek

2017.11.01-től a Büntetés – Végrehajtási Intézetből szabaduló ügyfelekkel kapcsolatos Befogadó Nyilatkozatok kiállítását és tájékoztatási feladatok a FET/SZIK hatáskörébe kerültek, melyeket a csoport munkatársa Titi Noémi Viktória látja el. Az alábbiakban az ő egyéni beszámolója olvasható.

2017. évben 13 megkeresés történt (az eljárásrend átalakítása miatt az ügyintézés sokáig szünetelt, ezért a jelentkezések feltorlódtak.).



Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei
Szociális Információs Központ munkatársainak és a
Felvételt Előkészítő Team munkacsoport
Szakmai beszámolója 2018-ról

2018-as évben 26 megkeresés érkezett a BMSZKI-hoz, megkeresések szerinti lebontás:

Pártfogói megkeresés	Ügyfélmegkeresés	Ügyfélmegkeresés szabadulást követően	Ügyvédi megkeresés	Egyéb megkeresés
8	3	10	1	4

Pártfogói megkeresések esetén 4 elutasítás történt (BMSZKI előzmények miatt - szociális munkás megfélemlítése és/vagy bántalmazása miatt került távoltartásra korábban az ügyfél, egészségi állapot alapján önellátásra nem képes ügyfél, az előzőleg kapott befogadó nyilatkozat lehetőségeivel nem élt ügyfél újabb kérése). A többi megkeresés a pártfogó felügyelők tájékoztatása a lehetőségekről, és elutasítás esetén más ellátási forma felé (pl.: lábadozók, helyi ellátórendszerek) irányítás az ügyfél elhelyezése érdekében, ezen ügyfelek nem jelentek meg később egyik intézményünkben sem.

Ügyfélmegkeresések esetén 1 befogadó nyilatkozat kiállítása történt meg (az ügyfél nem jelent meg szabadulását követően), ezen kívül csomagküldés és tájékoztatás is történt.

Ügyfélmegkeresés szabadulást követően összesen 10 alkalommal történt. Az ügyfelek a szabaduló levéllel jelentek meg a FET-en. 3 felvétel történt a Külső Mester átmeneti szállásra, 1 felvétel a Dózsa Átmeneti szállásra, 4 felvétel pedig az Alföldi átmeneti szállásra. 2 ügyfél a felvételi beszélgetést követően nem jelentkezett többet.

1 ügyvédi megkeresés történt a tavalyi évben. Az ismeretek alapján az ügyfél egészségügyi állapotát szükséges lett volna felmérni a megfelelő elhelyezés érdekében, ezért a Büntetés - Végrehajtási Intézetben belüli előgondozás szervezése megtörtént. Az előre egyeztetett időpontot megelőzően az ügyfelet kiengedték az intézményből és a Szabolcs egészségügyi centrumban került elhelyezésre.

Ezekon kívül 4 egyéb megkeresés is történt. Előfordult, hogy önkéntes segítő érdeklődött (BMSZKI előzmények miatt nem volt fogadható az ügyfél), vagy rabkórház orvosa szeretett volna elhelyezést kérni (egészségi állapota miatt nem tudtuk fogadni, tájékoztatás a lehetőségekről), de volt reintegrációs őrizetet kérő ügyfél is, akinek a kérelme elutasításra



Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei
Szociális Információs Központ munkatársainak és a
Felvételt Előkészítő Team munkacsoport
Szakmai beszámolója 2018-ról

került. Volt rá példa, hogy egy eseti gondnok szeretett volna elhelyezést a szabaduló ügyfél részére, aki mindig is Miskolcon vette igénybe az ellátórendszert, kérelme elutasításra került.

A megkeresések folyamánként 1 befogadó nyilatkozat került kiállításra, 8 ügyfelet vettünk fel átmeneti szállásra. A tavalyi évben 8 elutasítás történt (2 – egészségügyi állapot miatt; 2 – BMSZKI előzmények miatt; 2 – reintegrációs őrizet; 2 – vidéki rendszert igénybevevő, akik közül az egyik gondnokolt ügyfél). Lehetőség lett volna börtönben történő előgondozásra, de a fogvatartottat hamarabb kiengedték. 9 esetben történt tájékoztatás.

Zárógondolatok:

A változatos és néha instabil 2017. után a 2018-as év szakmai iránymutatásban és az állandóság megteremtésében érezhetően gazdagabb volt, bár a terhelhetőségünk határain teljesítettünk.

A 2018-as évre kitűzött terveink közül megvalósultak:

- Lakatos Éva kolléganőnek köszönhetően a felvételekkel kapcsolatos adminisztrációnk és dokumentációink a jogszabályi előírásoknak megfelelően átalakításra került.
- A Kérelem és Felvételi adatlapot a minél pontosabb diagnózis (szociális, egészségügyi, stb.) felállításához igazítottuk.
- A FET belső szakmai, működési rendjét újra gondoltuk, belső „eljárásrend” formájában rögzítettük az egységes fellépés céljából.
- A SZIK Iroda a működés újrarendelése után a felvételi beszélgetés előkészítő terévé vált. Ezen változtatni nem igazán tudtunk, de a pult 2017-es lecserélése, - amit az ügyfelek is ülni tudnak használni - lehetővé tette a beszélgetések tartalmi és formai optimalizálását.
- Szupervízió.

2019-ben továbbra is terveink és feladataink között szerepel:

- Pszichiáter szakemberrel való együttműködés a felvételi folyamat során (a jelentkezők között lévő nagyszámú a diagnosztizálatlan, vélelmezhetően pszichiátriai beteg, akik esetében nehéz döntést hozni a megfelelő szállót illetően).



Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei
Szociális Információs Központ munkatársainak és a
Felvételt Előkészítő Team munkacsoport
Szakmai beszámolója 2018-ról

- A 2017-ben elkezdett intézmény- és egyben team látogatások folytatása, mind az éjjeli menedékhelyek, mind az átmeneti szállók körében.
- Irodáink felújítása, kifestése, technikai fejlesztése.

Csoportunk, szervezeti egységünk feladata nem feszültség- és eseménymentes. A szállásnyújtás minden oldaláról támasztanak felénk elvárásokat, gyakori egymás meg nem értése, ami gyakran feszültségeket szül. Sok, a szakmai irányítás által megválaszoltalanul hagyott kérdés tükrében kezelünk olyan helyzetet, amivel sokszor generálunk nézeteltérést, sokszor pedig feloldjuk azt. Szeretnénk, ha munkánkat 2019-ben jól megfogalmazott, kimondott szakmai eljárásrend keretei között végezhetnénk, s ha az intézmények szakmai profilváltása egyértelmű és átlátható módon történne meg és kerülne rögzítésre.

SZIK-FET munkatársak