

# BAPTISTA INTEGRÁCIÓS KÖZPONT

Éves beszámoló  
2017.



Baptista Integrációs Központ  
Hajléktalanok Átmeneti Szállása  
Újbuda  
1117 Budapest, Budafoki út 107.  
Adószám: 18211432-1-43

## 1. Az intézmény működése

A Baptista Integrációs Központ céljának elérése érdekében a szociális és gyermekjóléti intézmények közé tartozó bentlakásos intézményeket tart fenn.

**Célunk** a lakás nélküliek, hajléktalan, valamint menekült és oltalmazott státuszú, magyar, vagy más országban született gyerekek, felnőttek, családok beilleszkedésének, sikeres társadalmi integrációjának támogatása, elősegítése.

Összesen hét intézményünk van Budapest területén, ebből négy hajléktalanok átmeneti szállása egyenként 150 férőhellyel, kettő családok átmeneti otthona, összesen 80 férőhellyel, valamint a továbbiakban is működtetjük a volt hajléktalan emberek számára szállást nyújtó Kileptető szállót közel 160 férőhellyel, mely nem tartozik a szociális szolgáltatások közé, fenntartásáért állami támogatást nem kapunk. Az állandóan működő 760 férőhelyet a téli időszakban (november 1. - április 30.) Soroksár 1. és Újbuda telephelyeken 45-45 időszakos férőhellyel tudjuk bővíteni, melyek térítésmentesen vehető igénybe. Mindez azt jelenti, hogy egy átlagos téli napon közel 900 embernek nyújtunk szállást, melynek következtében a BIK a Főváros egyik legnagyobb hajléktalan személyek számára szállást nyújtó intézménye. A BIK Utcai Gondozószolgálat 2017. november 15-én kezdte meg működését, melynek célja nem az utcai lét komfortosítását szolgálja, hanem annak átmenetivé tételét, melynek érdekében minden erejével és eszközével arra törekszik, hogy az ellátási területen a közterületen élő hajléktalan emberek számára hozzáférést, elérést biztosítson a számukra legmegfelelőbb – leginkább bentlakásos – intézményi ellátáshoz. Ennek megfelelően az Utcai Gondozószolgálat és a BIK intézményei között szoros együttműködés van.

A telephelyek legfontosabb adatait az alábbiakban összegezzük:

Baptista Integrációs Központ székhelye és telephelyei:

- 1. Baptista Integrációs Központ, Hajléktalanok Átmeneti Szállása, Újbuda*  
1117 Budapest, Budafoki út 107.
  - Ellátotti létszám: 150 fő
  - krízis időszakban (november 1 – április 30 között) 45 fő időszakos férőhely
- 2. Baptista Integrációs Központ, Hajléktalanok Átmeneti Szállása, Soroksár 1.*  
1239 Budapest, Grassalkovich út 294.
  - Ellátotti létszám: 150 fő
  - krízis időszakban (november 1 – április 30 között) 45 fő időszakos férőhely
- 3. Baptista Integrációs Központ, Hajléktalanok Átmeneti Szállása, Soroksár 2.*  
1239 Budapest, Grassalkovich út 294.
  - Ellátotti létszám: 150 fő
- 4. Baptista Integrációs Központ, Hajléktalanok Átmeneti Szállása, Csepel*  
1211 Budapest, Déli utca 14.
  - Ellátotti létszám: 150 fő

5. *Családok Átmeneti Otthona I.*  
1134 Budapest, Lőportár utca 1.
  - Ellátotti létszám: 40 fő
6. *Családok Átmeneti Otthona II.*  
1134 Budapest, Lőportár utca 1.
  - Ellátotti létszám: 40 fő
7. *Baptista Integrációs Központ – Kiléptető Szálló*  
1203 Budapest, Baross utca 2.
  - Ellátotti létszám: 159 fő
8. *Baptista Integrációs Központ – Utcai Gondozószolgálat*  
1111, Budapest, Budafoki út 107.
  - Ellátási terület: Budapest, Deák Ferenc tér (Attila utca - József Nádor tér - Harmincad utca - Erzsébet tér - Deák Ferenc tér - Sütő utca-Bárczy István utca - Városháza park - Gerlóczy utca - Károly körút - Madách Imre tér - Asbóth utca - Anker köz – Bajcsy-Zsiliszky út által határolt terület)

2017-ben is folytatódtak azok a folyamatok, melyek célja az intézmény szakmai munkájának fejlesztése, az adminisztratív tevékenységek letisztázása, egységesítése, valamint a működéshez szükséges források biztosítása, a költségvetés stabilizálása, melyek a szervezet működését segítik elő, letisztítva az egyes funkciókhoz tartozó feladatokat, tevékenységeket. Továbbra is céljaink között szerepel a BIK egységessé tétele (különálló intézmények helyett egy csapat több telephelyen), mely nagy szerepet játszik az egységes arculati megjelenés.

#### **Az intézmények működésének forrásai:**

- Állami normatíva
- Intézményi térítési díj bevételei
- Pályázati támogatások
- Magánszemélyek, vállalkozások természetbeni/pénzbeli adományai
- Élelmiszerbankon keresztül érkező adományok

## 2. Intézményi ellátások, nyújtott szolgáltatások

Szakembereinktől a jogszabályok betartásán túl elvárjuk, hogy a hivatásrend szabályai szerint járjanak el munkájuk során. Ennek megfelelően támaszkodunk a Szociális Munka Etikai Kódexére, valamint a 2016. szeptember 17-től hatályos, az ügyfelekkel szemben elfogadható viselkedést rögzítő magatartásszabályzatra.

### 2.1. A hajléktalan átmeneti szállók

(1. Fejezet 1-4. intézmények)

*Az átmeneti szállók célja, ellátottak köre:*

A Baptista Integrációs Központ székhelyén és telephelyein nyújtott bentlakásos (hajléktalan személyek részére átmeneti elhelyezést nyújtó) szakosított ellátás integrált szervezeti formában működik. A rendelkezésre álló férőhelyek erejéig az átmeneti szállás szolgáltatásait minden magyar állampolgárságú, 18. életévet betöltött hajléktalan férfi és nő igénybe veheti.

Speciális célcsoportunk a menekült és oltalmazott státuszú, valamint a szociális törvény által meghatározott módon az országban tartózkodó harmadik országbeli, lakhatással nem rendelkező egyedülállók. Ellátásukat a jogszabály lehetővé teszi, a BIK pedig 2014 óta feladatának tekinti, hogy ebben minél nagyobb szerepet vállaljon: Soroksár 1. és Soroksár 2. telephelyeken külön szobákat tartunk fenn, az itt lakó menekült és oltalmazott státuszú lakót angolul tudó szociális munkások segítették.

Az átmeneti szállók ideiglenesen otthont és viszonylagos függetlenséget biztosítanak az ügyfeleknek. Az itt élők (közülük is elsősorban a magyar állampolgárok) egzisztenciális helyzete már stabilabbnak tekinthető, pszichés állapotuk is rendezettebb, ám még szociális szakember közreműködését igénylik kapcsolatrendszerük fel/újraépítéséhez, életük különböző területeinek rendezéséhez, az önellátáshoz. Törekszünk az élet védelmére, a hajléktalanságból adódó különböző egyéni és társadalmi problémák, károsodások csökkentése.

Fentiek értelmében az átmeneti szállások legfontosabb célkitűzése az, hogy ezeknek a lakhatásukat elvesztő, hosszabb-rövidebb időt az utcán töltő emberek számára szállást és a hajléktalanságból való sikeres kilábaláshoz szakértő segítséget nyújtsanak: hidat képezzenek az utcai lét és a lakásbérlet között, az intézményekben dolgozók feladata pedig az, hogy elősegítsék az átmeneti szállókon élők integrációját, támogassák őket a munkakeresésben, a hivatalos ügyeik rendezésében, a lakáshoz jutásukat. Sajnos az elérhető és megfizethető lakások, albérletek, vagy bérlakások rendkívül alacsony száma ügyfeleinket is nehéz helyzet elé állítja. Mivel munkajövedelmük nem elegendő egy lakás, vagy albérlet megfizetésére így

az intézményből való továbblépés igen nehézkes, hosszadalmas folyamat. Igaz ez mind magyar, mind menekült ügyfeleinkre. A probléma megoldása érdekében olyan programokat tervezünk indítani és működtetni, melyek könnyítik költözni készülő ügyfeleink számára az önálló lakhatás megszerzését. Ennek kezdőlépését jelenti a 2016-ban pályázott, de 2017-ben megvalósított, a menekült és oltalmazott ügyfelek számára támogatást biztosító lakhatási program.

2017-től intézményünk csatlakozott azon hajléktalan ellátó intézményekhez, melyek a téli időszakban a rendkívüli hideg esetén senkit nem küldenek el, az éjszakára szállást (még ha az csupán egy földre tett matrac is), és az alapvető szolgáltatásokat (pl. fürdés, meleg tea, esetleg szendvics, vagy konzerv) biztosítjuk. Ez a rendkívüli ellátás az intézményvezető utasítására rendelhető el, amikor a középhőmérséklet meghaladja a -5 fokot. Az akcióban a Kiléptető szálló is részt vesz. Elmondható, hogy bár tömeges igénybevétel nem történt, azért minden szállónkon négy-öt ember élt a felkínált lehetőséggel.

*Az intézmények szolgáltatásai:*

- 24 órás tartózkodási lehetőség biztosítása,
- az alapvető emberi jogok, az emberi méltóság és a további szociális ellátási formák igénybevételének elősegítése egyéni esetkezeléssel, szociális ügyintézással, melyben lehetőség nyílik a társadalmi és a családi kapcsolatok ápolására is,
- lakhatás 2 és 6 ágyas szobákban,
- a személyi tisztálkodási, mosási lehetőség,
- főzés, melegítés, étkezés,
- a betegek elkülönítése,
- a közösségi együttlétre szolgáló helyiségek biztosítása,
- személyes használati tárgyak biztonságos megőrzése,
- tartózkodási és lakcím létesítése,
- hivatalos- vagy egyéb fontos esetekben telefonhasználat,
- kikapcsolódás (TV, könyvtár használat),
- számítógép, internet használat,
- intézményi orvos igénybevétele
- szabadidős programok szervezése.

Az átmeneti szállókon való lakhatásért és az igénybe vehető szolgáltatásokért térítési díjat kell fizetni, melynek összege 2017-ban is 11.000 Ft/fő volt, de ez az egyén jövedelme alapján változhat, elkerülve azt a helyzetet, hogy lakóink azért kényszerüljenek elhagyni a szállót, mert a térítési díjat nem képesek fizetni. Az időszakos férőhelyeket ingyen vehették igénybe ügyfeleink.

Az intézményekbe bekerülésnek számos útja van:

- az ügyfél saját belátása jelentkezése alapján,
- utcai megkereső program által,
- házi orvos,
- pszichiátriai gondozó és addiktológiai osztályok,
- a szociális alap- és szakosított ellátás közvetítésével.

Az intézménybe jelentkezés személyesen történik. A szolgáltatás önkéntesen vehető igénybe a szolgáltatást igénylő (vagy törvényes képviselője) szóbeli vagy írásbeli kérelmére. A felvétel központosított, azt a székhelyen működő felvételi csoport végzi, melynek tagjai a telephelyek szociális és mentálhigiénés munkatársai. A telephelyek szabad férőhelyeiről, azok aktualizálásáról, napi szintű koordinációjáról az intézmény székhelye gondoskodik.

A téli időszakban (november 1 és április 30 közötti időszakban) működtetett időszakos férőhelyet igénybe vevők számára, valamint a menekültek illetve oltalmazottak részére fenntartott férőhelyek esetén a központi felvétel mellett lehetőség van az ellátás adott telephelyen való igénylésére is.

Az intézménybe történő bekerülést a telephely vezetőjével, vagy az ügyeletes szociális, mentálhigiénés munkatárssal folytatott beszélgetés előzi meg, ezt követi a házirend és a megállapodás tartalmának ismertetése és, a térítési díj várható összegéről való tájékoztatás. Majd sor kerül az igazolások leadására, egyéni nyilvántartó lap felvételére, a különböző nyilatkozatok kitöltésére, majd a megállapodás megkötésére.

## **2.2. A Kiléptető Szálló**

*A lakók köre:*

A Kiléptető Szálló szervesen illeszkedik a Baptista Integrációs Központ többi háza közé, mert olyan volt hajléktalanokat fogad be, akik egy átmeneti szállóról már tovább tudnak lépni a majdani független lakhatás felé. A négyszintes ház minden emeletén konyha van kialakítva, ahol főzésre, illetve a hűtőkben élelmiszer tárolására is van lehetőség. Mosásra minden szinten

rendelkezésre áll két háztartási mosógép és két ipari szárító gép. Az egy- és két fős szobákban való elhelyezés is az önálló életvitel visszanyerését szolgálja.

A Szálló olyan embereknek biztosít szálláslehetőséget, akik 18. életévüket betöltötték, önmagukat el tudják látni és vállalják, hogy a szálló térítési díját fizetni tudják.

*Célunk:*

A cél az, hogy a lakó vissza tudjon integrálódni a társadalomba és teljesen önálló életvitelt folytathasson a későbbiekben.

A Kiléptető Szálló térítési díja is aszerint van megállapítva, hogy olcsóbb legyen, mint az albérlet, de már közelítse meg a piacon szokásos magasabb árfekvést. Az egy fős szoba bérleti díja 40.000 Ft, a két fős elhelyezésen belül 30.000 Ft/fő. Minden lakószoba belső mérete 17.1 m<sup>2</sup>, amelyekben kézmosási lehetőség, beépített szekrény található.

Az intézmény vezetésének törekvése, hogy a szállót minél jobban bevonja a szolgáltatási rendszerbe. Erre tettünk kísérletet 2017-ben, amikor egy szintet kiürítettünk annak érdekében, hogy ott téli időszakos férőhelyeket alakítsunk ki. Az épület adottságai miatt azonban a folyamat közben fény derült rá, hogy az akadálymentesség kialakítása technikailag rendkívül nehézkes és költséges. Ezért, bár az üres férőhelyek rendelkezésre álltak, a szolgáltatáshoz szükséges engedélyek beszerzése nem sikerült (az akadálymentességi kritériumot nem tudtuk biztosítani).

### **2.3. Menekülteket és Oltalmazottakat Befogadó Családok Átmeneti Otthonai (CSÁO I-II.)**

*Az ellátottak köre:*

A Baptista Integrációs Központ intézményei közül ez a két egység foglalkozik válságban lévő gyerekekkel és szüleikkel. A 2017-es évben a hozzánk érkező menekült/oltalmazott státusszal rendelkező családok származási országai: Afganisztán, Szomália, Szudán, Irak, Nigéria, Etiópia, Koszovó.

A két, egyenként 40-40 engedélyezett férőhelyszámú intézmény 2014 májusában nyitotta meg kapuit, s mára már teljes férőhely-kihasználtsággal működnek. Az ingatlan adottságaira tekintettel elmondható, hogy ugyan a szakmai stáb, illetve a két intézmény különálló, azonban a valóságban a házak lakói és munkatársai szoros kapcsolatot ápolnak egymással, egy intézményként működnek.

## *Célunk*

Intézményeink elsősorban menekült vagy oltalmazott családoknak segítenek a társadalmi integrációban, de szakmai programunk lehetővé teszi, hogy krízishelyzetben lévő magyar családoknak is segítséget nyújtsunk. Támogatjuk lakóinkat a magyar nyelv elsajátításában, az oktatási és egészségügyi rendszer megismerésében, a releváns intézményekkel való kapcsolattartásban, a munkaerőpiacon való elhelyezkedésben, a számukra szükséges szolgáltatásokhoz való hozzájutásban. A családok komoly traumán estek át, így a tolmácsoláson, jogi tanácsadáson kívül lelki segítségnyújtást is biztosítunk.

Célunk, hogy a tőlünk kikerülő családok mindazon tudás birtokában legyenek, ami a társadalomban való boldoguláshoz, s gyermekeik egészséges nevelésének biztosításához elengedhetetlen.

A harmadik országokból menekülő gyerekek speciális és komplex segítségre szorulnak, hogy ugyanolyan esélyekkel induljanak az életben, mint a hazánkban született, a háború szörnyűségei és egyéb viszontagságok miatt üldözésnek ki nem tett kortársaik. Azért dolgozunk, hogy ezt a szakadékot, s ellentétet amennyire lehet, csökkentsük. Az átélt traumák fizikai és mentális egészségi állapotukat egyaránt roncsolták; szüleikkel együtt teljesen más egészségügyi, higiéniai, oktatási, lakhatási körülményekhez szoktak, más lehetőségek érhetők el számukra; bizonyos ajtók kinyíltak előttük, míg mások bezárultak. Szakemberek bevonásával igyekszünk elérni, hogy ezt az időszakot ne sokként éljék meg, hanem fel- és megismerve kibővült lehetőségeiket; a megszerzett tudást beépítsék mindennapi életükbe.

A bekerülés személyes jelentkezés útján, egy felvételi kérelem kitöltésével és egy személyes beszélgetéssel lehetséges; a szükséges dokumentumok – tudósűrő, házi orvosi igazolás, jövedelemigazolások - megléte mellett. A beszélgetésen a hozzánk forduló családok megismerik az ellátás feltételeit, a lakók legfontosabb jogait és kötelezettségeit, a házirend legfontosabb szabályait, s az együttműködés menetét. A felvételi elbeszélgetésen említést tesznek az okokról, nehézségekről, amik miatt felvételüket kérik, illetve arról is beszélgetünk, miben kérnek még segítséget a lakhatáson kívül.

2017-ben a menekült és oltalmazott családok száma csökkent, illetve az év egyes szakaszaiban nagyon hullámzott. A nálunk lakó külföldi illetve magyar családok aránya a korábbi 70-30%-ról inkább az 50-50%-hoz közelített, sőt az év bizonyos szakaszaiban a magyar családok aránya ezt is túlhaladta. Jelenleg nem látható, hogy a korábban hasznosnak tartott 70-30%-os arányt mennyire tudjuk tartani, lévén a rendszerben egyre kevesebb a menekült és oltalmazott család.



Ettől függetlenül az intézmény profilja a jövőben is elsősorban e speciális célcsoportot jeleníti meg, az ehhez szükséges feltételeket mind személyi-, mind tárgyi feltételekben biztosítani fogjuk.

Amennyiben a jövőben több menekült vagy oltalmazott család érkezik, a korábbi 70-30%-os arányt szeretnénk tartani, mert fontosnak tartjuk, hogy intézményeink ne izolált helyek legyenek az ellátórendszerben, ahol a befogadóállomáson töltött idő után szintén egyfajta elszigetelődésben élnek a magyar társadalmon belül. Az integráció egyik fontos mérföldkövének tartjuk, hogy itt már együtt élnek a többségi társadalom tagjaival. Ezzel elősegíthetjük a magyar nyelv tanulását, gyakorlását, valamint a magyar kultúra direkt megismerését. Emellett a többségi társadalmat is érzékenyítjük, igyekszünk nyitottá tenni más kultúrák megismerésére, befogadására. Mivel intézményeink szolgáltatásait különböző országokból érkezett emberek veszik igénybe, elengedhetetlen, hogy nagy hangsúlyt fektessünk a toleranciára, egymás elfogadására, valamint változatos programok keretein belül a hagyományok, szokások sokszínűségének bemutatására.

Elhelyezést követően az intézmény és a család között megszületik a megállapodás, mely többek között az elhelyezés időtartamát, feltételeit, a jogviszony megszűnésének lehetőségeit és módját, a nyújtott szolgáltatás tartalmát, a meghatározott térítési díj összegét rögzíti. Ezzel egy időben a szükséges dokumentáció is elkészül, illetve vezetése elindul (ld. 10. Adminisztráció fejezet).

#### **Az intézmény által nyújtott legfontosabb szolgáltatások**

- Jogi tanácsadás
- Pszichológiai tanácsadás
- Családgondozás
- Tisztálkodási, mosási, főzési lehetőség
- Életvitelszerű tartózkodás
- Elsősegély
- Ágynemű
- Bútorzat
- Edények, étkészlet, pohár
- Korrepetálás, készségfejlesztés
- Szabadidős tevékenységek

A családok átmeneti otthona esetében folyamatosan bizonytalanságot jelentett, hogy várható volt az épületet annak tulajdonosa előbb-utóbb eladja, vagy más projektjében hasznosítja. Ez 2017-ben bekövetkezett, 2017 nyarán szóban, majd novemberében hivatalosan is bejelentette a bérleti szerződés felmondását, így az intézmény számára új épületet kellett keresni. Ere az év végén sikerült vételi ajánlatot tenni a XV. kerület Sztárai Mihály tér 10. szám alatti raktárépületre, mely átalakítást követően alkalmassá válhat az intézmény végleges elhelyezésére. A felújítás azonban legalább fél évet vett volna igénybe, így erre az időre átmeneti megoldást kellett találni. Ezt a Kiléptető Szálló két szintjének kiürítésével és ideiglenesen családok átmeneti otthonának való kialakításával kívántuk megoldani.

2017. december 22-én azonban tűz ütött ki a CSÁO második emelekének egyik szobájában, mely teljes egészében kiégett. A forró füst elolvastotta a falon kívül futó vezetékeket, így a teljes szint, valamint a tűzjelző készülékek meghibásodása miatt tulajdonképpen az egész szálló alkalmatlanná vált a szolgáltatás biztosítására. Mindezek miatt a CSÁO és a BIK stábjá két nap alatt ideiglenes helyen szállásolta el az összes lakót, így a Karácsonyt minden lakónk, bár a tüzesettől, valamint az ideiglenes feltételek miatt nehéz lélekkel, de biztonságban tölthette.

#### **2.4. Utcai Gondozószolgálat**

Az utcai gondozó szolgálat, az Emberi Erőforrások Minisztériumával, Magyar Máltai Szeretetszolgálattal, a Menhely Alapítvánnyal, a Hajléktalanokért Közalapítvánnyal és a Budapesti Módszertani Központ és Intézményeivel közös program keretében, 2017 november 15-től kezdte meg működését Budapest, V. és VI. kerület Attila utca - József Nádor tér - Harmincad utca - Erzsébet tér - Deák Ferenc tér - Sütő utca-Bárczy István utca - Városháza park - Gerlóczy utca - Károly körút - Madách Imre tér - Asbóth utca - Anker köz – Bajcsy-Zsiliszky út által határolt területen.

2017 novemberében elkészítettük a terület szociális térképét, amely képet ad a területen tartózkodó, életvitelszerűen az utcán élő hajléktalan emberek mentális, fizikai, egészségügyi állapotáról. Felvázolja az egyének, csoportok elhelyezkedését, életvitelüket, szokásaikat. Tartalmazza továbbá mely hatóságok, civil szervezetek, önkéntesek dolgoznak a területen.

A klienseink egészségügyi állapotát tekintve főleg mentális betegségekkel, alkohol-, és gyógyszerfüggőséggel küzdenek. Jellemzőek a fizikai sérülések, sebek, fekélyes betegségek. A többség ellátatlanul, betegségeik kezelése nélkül él, gyógyszereket nem vagy nem megfelelően szednek, ezek főleg pszichiátriai gyógyszerek, különböző nyugtatók.

Az egyének, csoportok elhelyezkedésüket tekintve főként a Deák Ferenc tér, aluljáró, Madách Imre tér, Király utca környékén tartózkodnak. Ezek a területek a legforgalmasabbak, itt a legnagyobb az áthaladó forgalom, a turisták száma, illetve ezeken a részeken vannak a boltok,

az aluljáróban a jegy és bérlet automaták, a gyorséttermek, dohánybolt. Ezek megélhetés szempontjából nagy jelentőséggel bírnak a kliensek számára.

A területen több civil szervezet, vallásos szervezetek illetve csoportok keresik fel a hajléktalan embereket. Általában ételt, pokrócot visznek a klienseknek. A Budapest Bike Maffia rendszeresen visz szendvicseket, vitamint a közterületen élőknek. De több olyan természetes személy is van, aki rendszeresen visz főtt ételt, péksüteményt.

Mint utcai szolgálatnak feladatunk a közterületen élő hajléktalan emberek felkutatása, megkeresése, információ nyújtás, szociális és mentálhigiénés segítése, gondozása, intézményben történő elhelyezése, után követése, integrálása.

A terület feltérképezését követően megkezdtük a kapcsolatfelvételt a kliensekkel. Főként segítő beszélgetés, információ nyújtás, tájékoztatás történt. Nagy hangsúlyt fektettünk a lehetséges elhelyezésekről való tájékoztatásra, a hajléktalan ellátó intézményekről való információk átadására. Törekedtünk a tartós elhelyezésekre, legtöbb kliensünket átmeneti szállón helyeztük el. Klienseink nagy részének rossz tapasztalata van az éjjeli menedékhelyekkel kapcsolatban, legtöbbjük bizalmatlan az ellátórendszerrel szemben. Ezért nagy hangsúlyt fektetünk arra, hogy megfelelően tájékoztassuk őket arról, milyen lehetőségeik vannak az ellátórendszerben, milyen különböző intézmények vannak, melyek a legmegfelelőbbek jelenlegi állapotukhoz, igényeikhez mérten.

2017-ben 48 ellátottunk volt, ebből 10 nő, 38 férfi.

30 embert helyeztünk el;

- 25 embert átmeneti szállón,
- 3 embert éjjeli menedékhelyen,
- 1 embert elvonón,
- 1 embert lábadozón.

Naponta átlagosan 15 emberrel foglalkoztunk, ilyenkor legtöbb esetben segítő beszélgetés, információ nyújtás, egészségügyi szolgáltatás igénybevételéhez segítség, szállítás, elhelyezés történt.

### 3. Adatok

A következőkben a BIK egyes telephelyeinek 2017. évre vonatkozó ellátásáról szóló

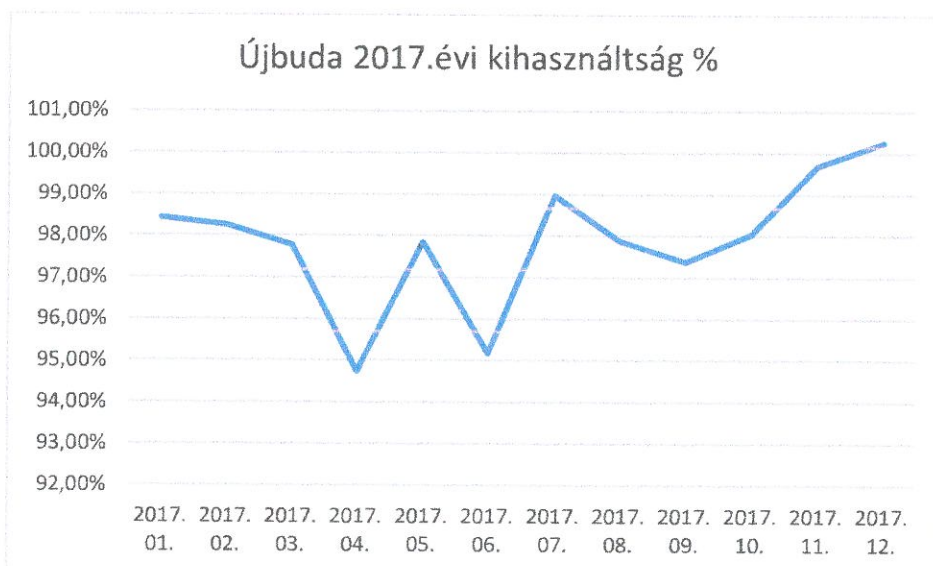
legfontosabb adatokat ismertetjük.

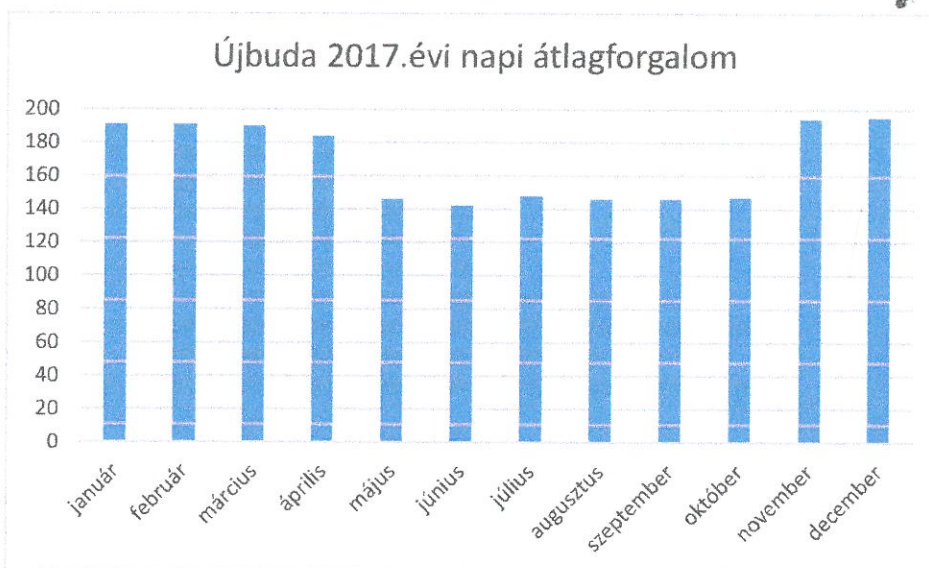
### 3.1. Újbuda (Székhely)

A szállás ellátotti létszáma az előző évekhez képest változatlan 150 fő, illetve krízis időszakban még 45 fő időszakos férőhely. A következő táblázatban az időszakos férőhelyszámmal kiegészített ellátotti létszám alakulása látható. A 2016-os évi 96%-os kihasználtság 2017-ben nőtt csaknem 3%-kal. Érdekes adat, hogy 2016-ban a decemberi létszám volt a legkevesebb, napi átlag 188fő (96% kihasználtság), míg 2017-ben a december kihasználtsága volt a legmagasabb, a napi átlag 195 fő volt (100,25%).

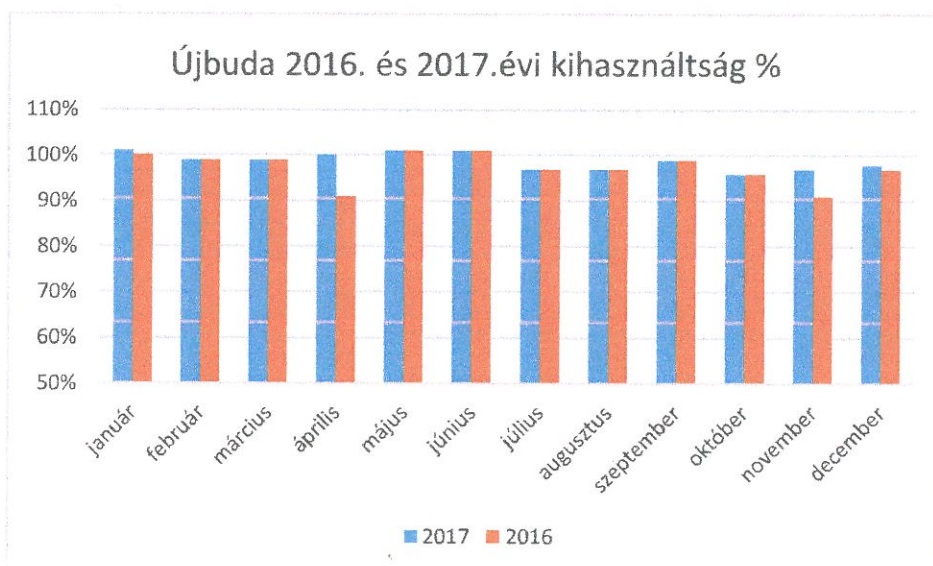
Átmeneti szállás 2017. évi kihasználtság (%)			
2017.	Forgalom*	Napi átlag (fő)	Kihasználtság %
Január	5950	191	98%
Február	5365	191	98%
Március	5910	190	98%
Április	5543	184	95%
Május	4550	146	98%
Június	4283	142	95%
Július	4602	148	99%
Augusztus	4552	146	98%
Szeptember	4382	146	97%
Október	4560	147	98 %
November	5831	194	100%
December	6060	195	100%
<b>Összesen:</b>	<b>61588</b>	<b>168</b>	<b>98%</b>

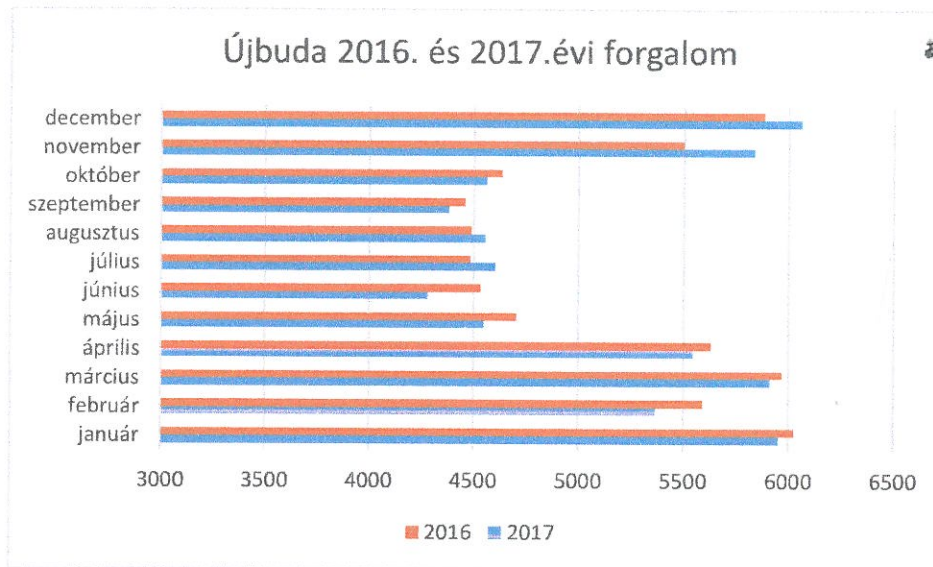
\*Forgalom a vendégéjszakák számát jelenti





A következő táblázatban látható, hogy 2017-ben változatlanul az előző évekhez a krízis időszak végén, áprilisban költöztek ki a legtöbben a szállásról, de a férőhelyek kihasználtsága már nem olyan mértékben hullámzó, mint 2016-ban, amikor a krízis időszak alatt novemberben 14%-ot esett a férőhely kihasználtság, majd egy hónap alatt 11%-ot emelkedett.





### 3.2. Soroksár 1. telephely

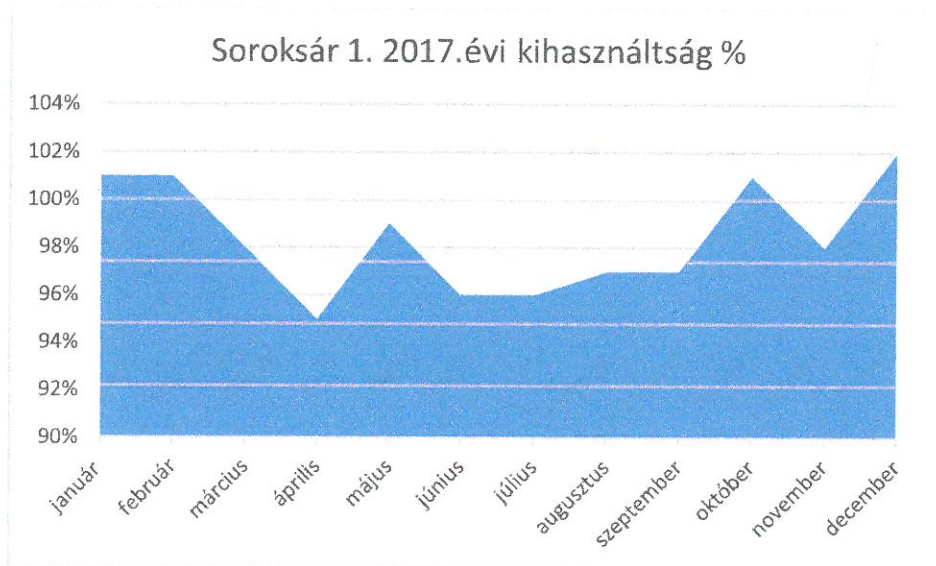
Soroksár 1. telephely átmeneti szálláson 2017-ben 366 fő vette igénybe a szolgáltatást (285 férfi és 81 nő), ami az előző évihez képest 101%. 2017. január 1-től 2017. április 30-ig, illetve 2017. november 1-től 2017. december 31-ig átmeneti férőhelyszám bővítést biztosított hajléktalan férfiak számára 45 férőhellyel.

A telephely férőhelyének kihasználtsága 98% volt.

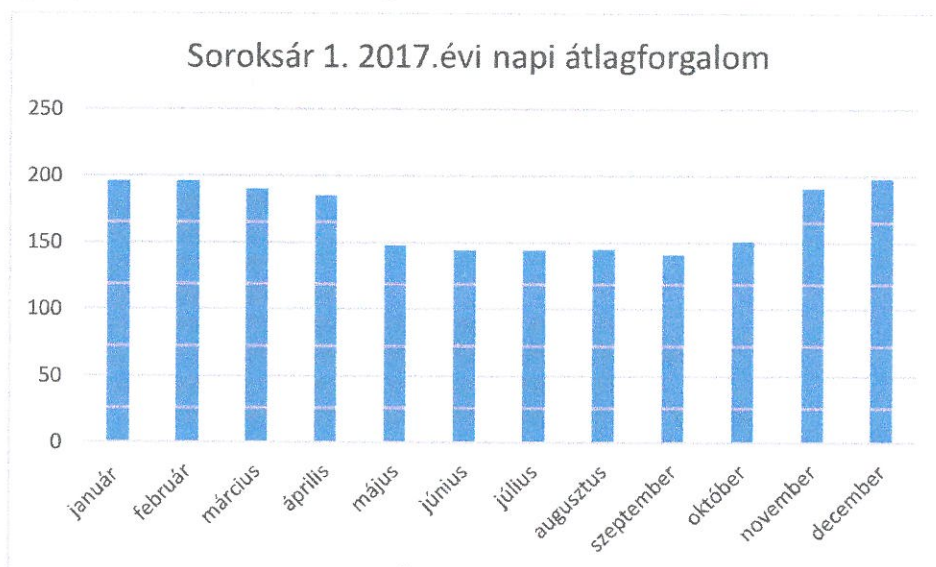
Soroksár 1. átmeneti szállás 2017. évi kihasználtság (%)			
2017.	Forgalom*	Napi átlag (fő)	Kihasználtság %
Január	6078	196	101%
Február	5492	196	101%
Március	5909	190	98%
Április	5561	185	95 %
Május	4592	148	99%
Június	4337	144	96%
Július	4476	144	96%
Augusztus	4516	145	97%
Szeptember	4361	141	97%
Október	4691	151	101%
November	5726	191	98%
December	6155	198	102%
<b>Összesen:</b>	<b>61894</b>	<b>169</b>	<b>98%</b>

\*Forgalom a vendégéjszakák számát jelenti

Az alábbi diagrammon látszik, hogy az újbudai szállás kihasználtságához hasonlóan Soroksár 1. telephelyen is az április hónap mutat legkisebb kihasználtságot, bár ez még mindig 95%-os. A Soroksár 1. telephelyen négy hónapban is 100% feletti a férőhely kihasználtság, közöttük is legmagasabb decemberben.

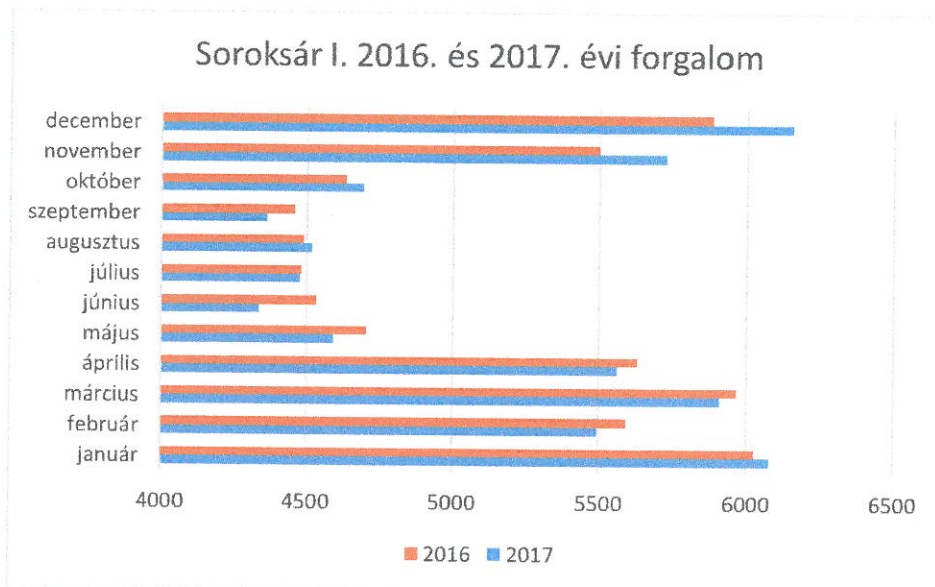
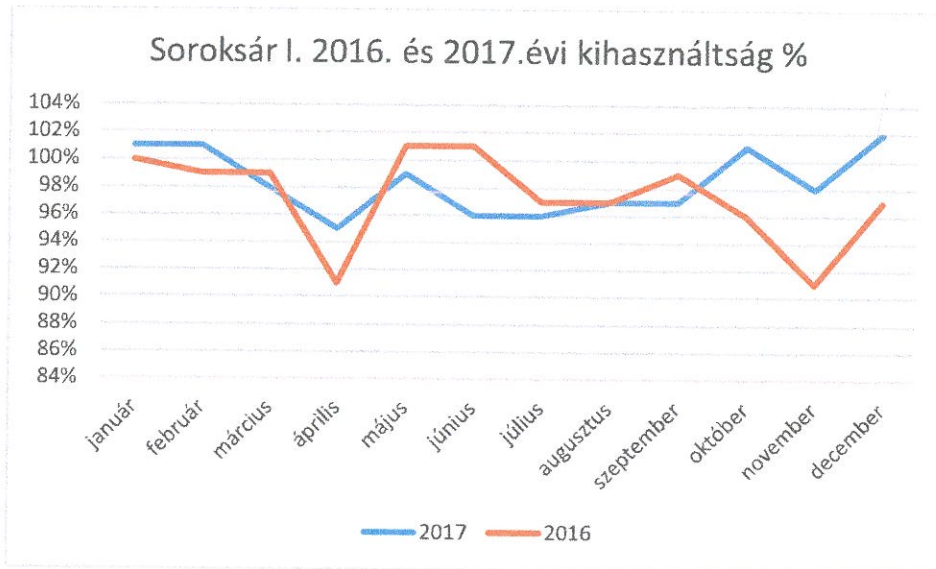


A napi átlagforgalom téli hónapokban történő emelkedése is mutatja, hogy a krízis időszakban ezen a telephelyen 45 időszakos férőhelyszámmal növekszik a létszám.



A következő diagrammok a Soroksár 1. telephely 2016-os és 2017-es adatait hasonlítja össze kihasználtság és forgalom tekintetében. A görbe vonala hasonló a két évben, de 2017-ben már nem látható olyan mértékű hullámzás, mint előző évben.

#





### 3.3. Soroksár 2. telephely

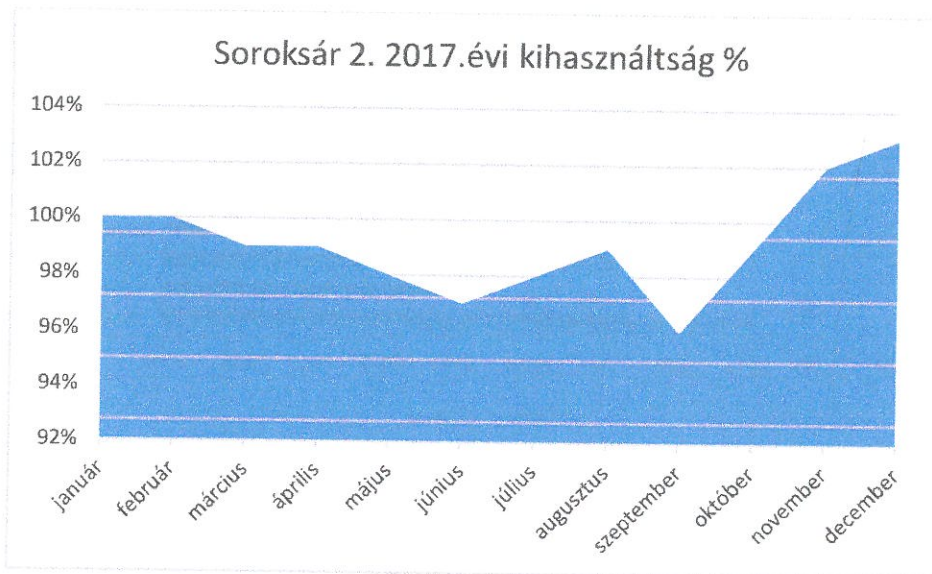
Soroksár 2. telephely átmeneti szálláson 2017-ben a férőhelyének kihasználtsága kerekítve 99% volt.

Átmeneti szállás 2017. évi kihasználtság (%)			
2016.	Forgalom*	Napi átlag (fő)	Kihasználtság %
Január	4657	150	100%
Február	4212	150	100%
Március	4620	149	99%
Április	4456	149	99%
Május	4566	147	98%
Június	4352	145	97%
Július	4552	147	98%
Augusztus	4614	149	99%
Szeptember	4339	145	96%
Október	4604	149	99%
November	4601	153	102%
December	4771	154	103%
<b>Összesen:</b>	<b>54344</b>	<b>149</b>	<b>99%</b>

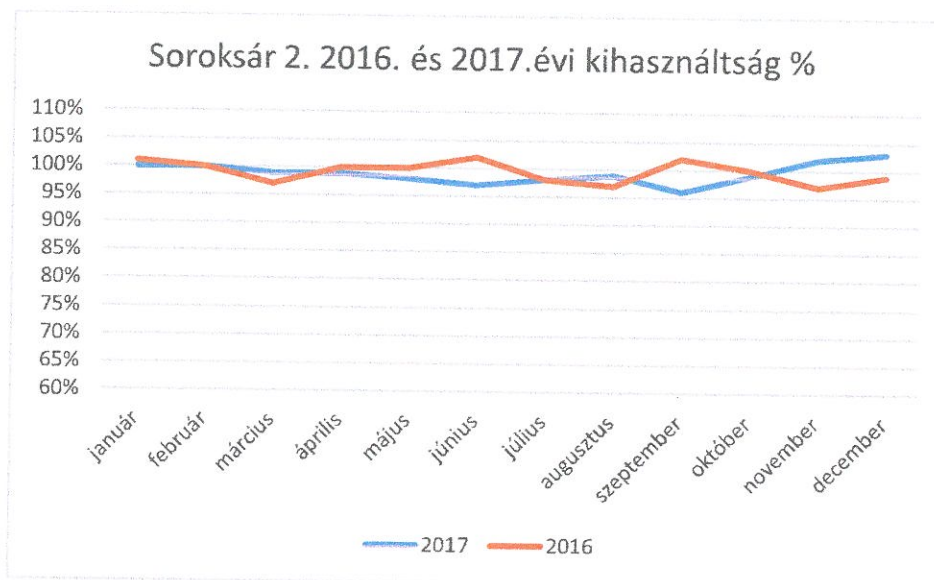
\*Forgalom a vendégéjszakák számát jelenti

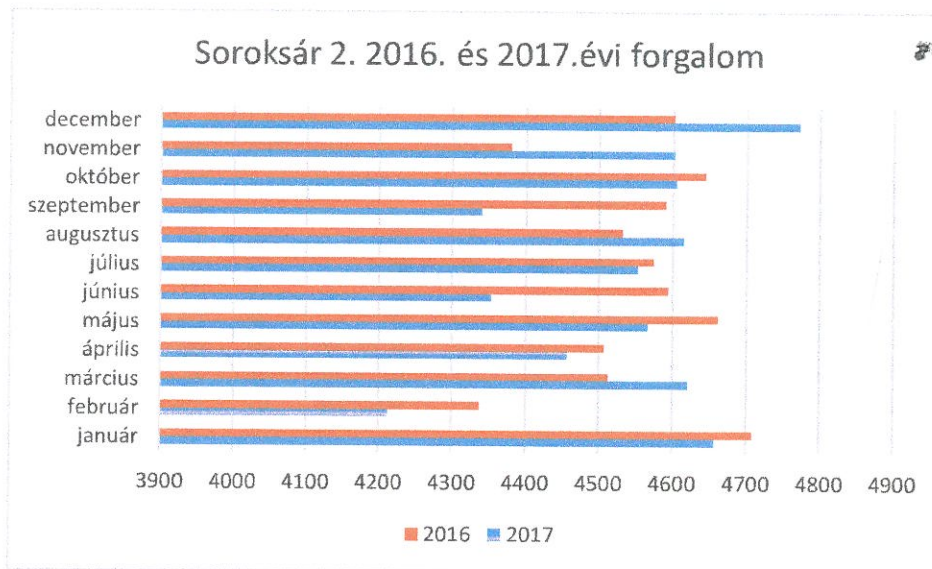
Soroksár 2. telephely napi átlagforgalma éves szinten eléri majdnem a 150főt (átlagosan 149fő). A legkevesebben átlagosan szeptemberben voltak a szálláson, a legtöbben a hideg idő miatt decemberben, ekkor az átlag 154 fő volt.





Az alábbi diagrammokon látszik, hogy Soroksár 2. telephely kihasználtsága és forgalma 2016-ban és 2017-ben nagyjából hasonló értékeket mutat, nagy különbségek nem voltak ezen adatok tekintetében.





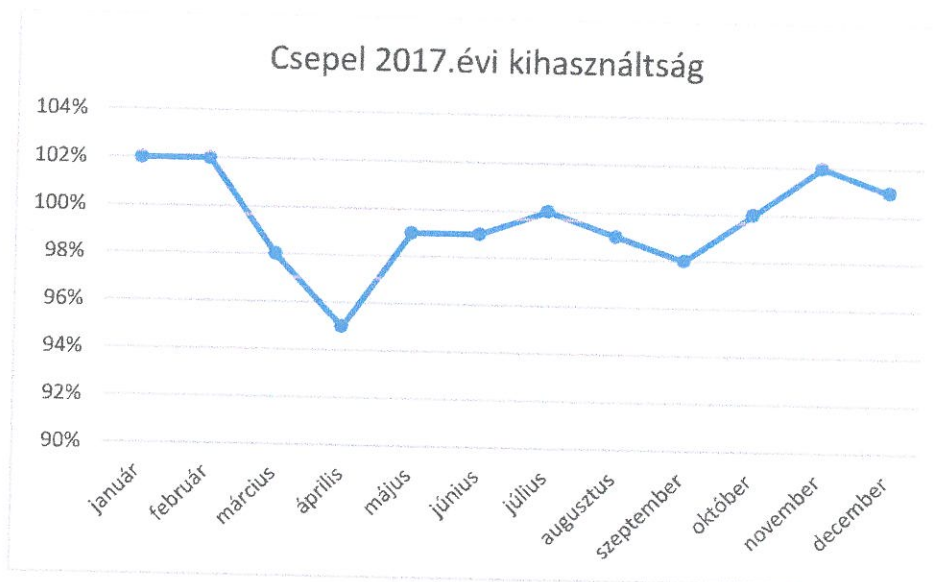
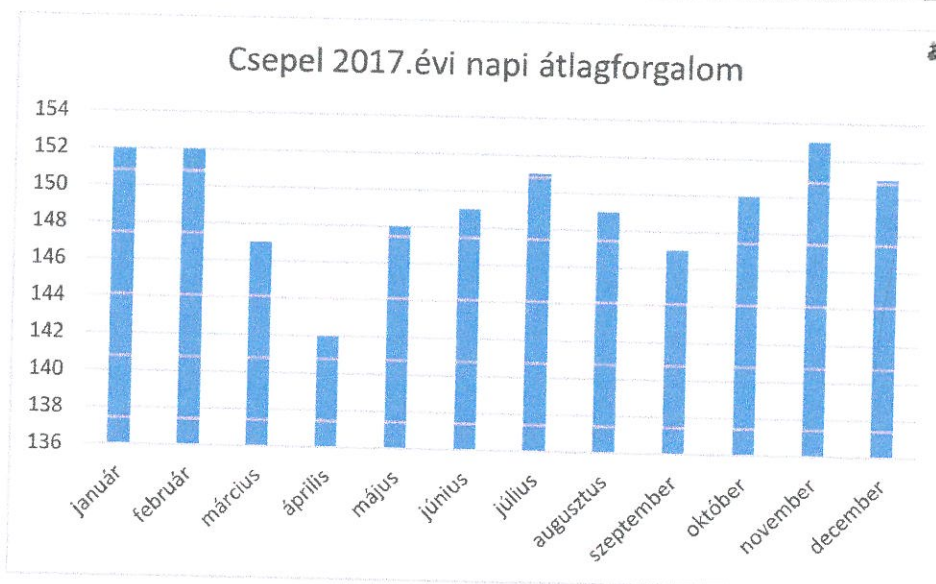
### 3.4. Csepel telephely

A csepeli telephelyen 2017-ben a férőhely kihasználtság kerekítve 100%-os (99,6%) volt. Ez az adat megegyezik a 2016-os kihasználtsággal.

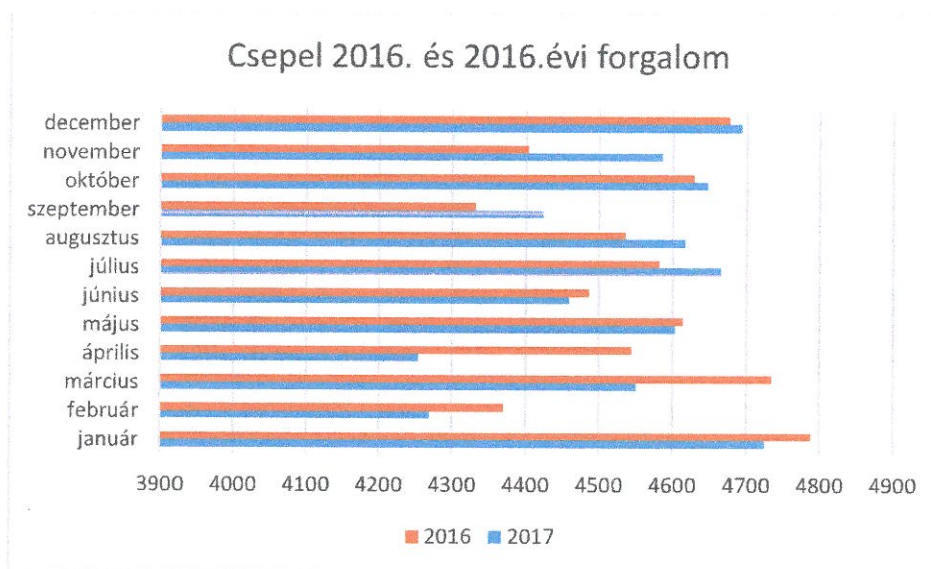
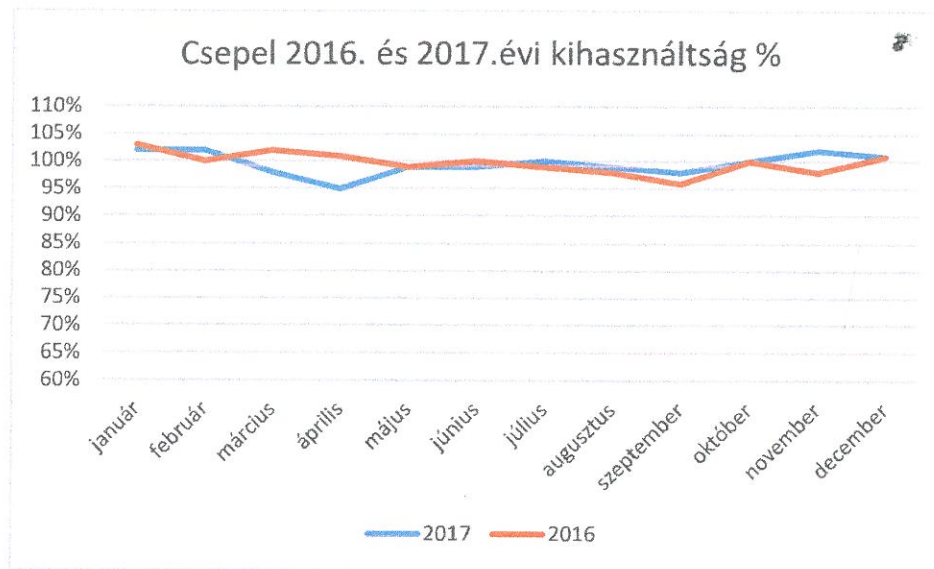
2016.	Forgalom*	Napi átlag (fő)	Kihasználtság %
Január	4725	152	102%
Február	4269	152	102%
Március	4550	147	98%
Április	4254	142	95%
Május	4603	148	99%
Június	4459	149	99%
Július	4666	151	100%
Augusztus	4617	149	99%
Szeptember	4423	147	98%
Október	4647	150	100%
November	4585	153	102%
December	4692	151	101%
<b>Összesen:</b>	<b>54490</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

\*Forgalom a vendégéjszakák számát jelenti

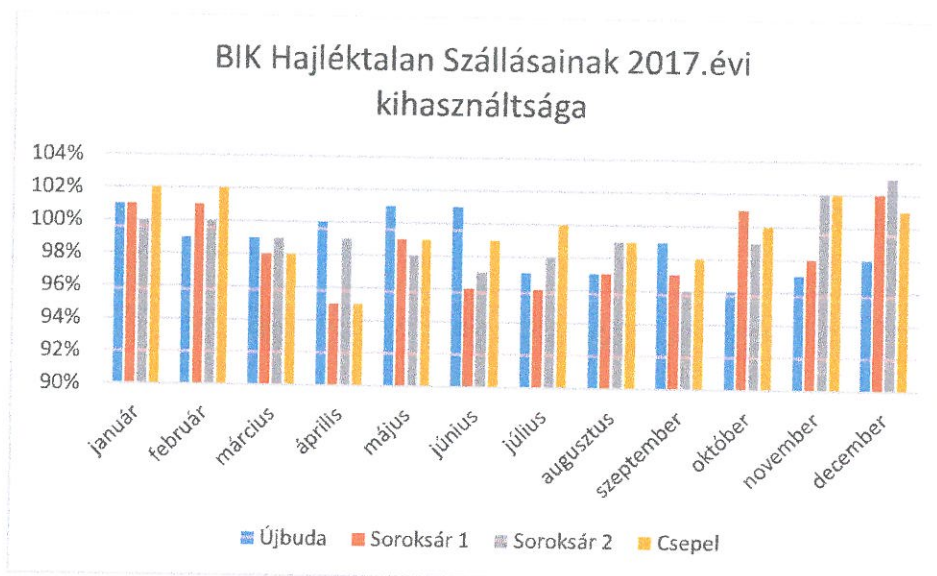
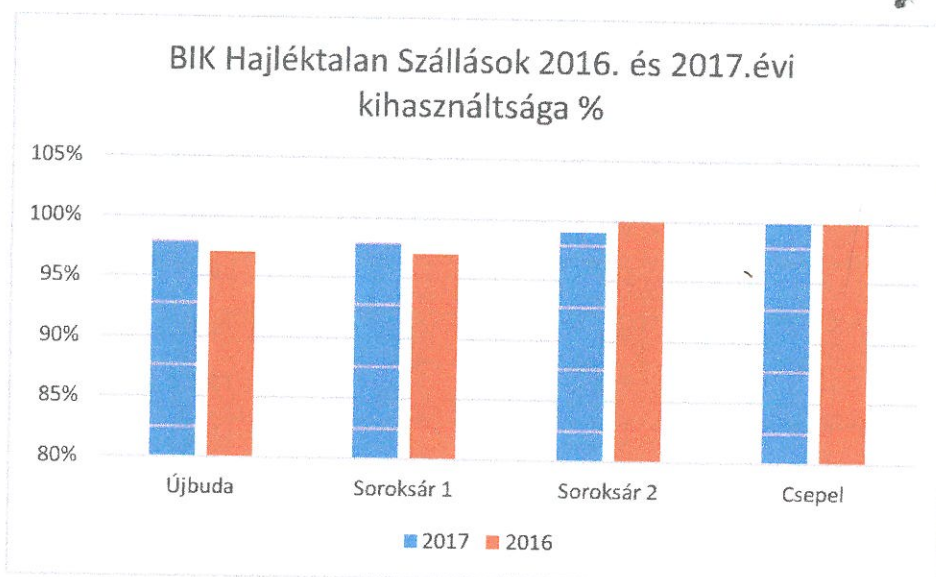
Csepelen is áprilisban a napi átlagforgalom, kihasználtság egész évben közeli értékeket mutatott, a különbség a legkisebb és a legnagyobb kihasználtságú hónap között is csupán 4%.



Csepel telephelyen a kihasználtság 2017-ben és előző évben is 100%-os volt, és havi szintre lebontva sem mutatnak az adatok jelentősebb különbségeket.



A következő diagrammokon a BIK Hajléktalan Átmeneti Szállásainak 2016. és 2017. évi kihasználtságát láthatjuk évi, majd havi lebontásban. A Soroksár 2. és Csepel telephelyek mindkét évben 100%-os kihasználtságúak voltak, Újbuda és Soroksár 1. telephelyek pedig 1%-os emelkedést mutattak 2017-ben az előző évhez képest.



Egyértelműen látszik, hogy mindegyik szálláson a legkevesebben a szállás szolgáltatásait április hónapban veszik igénybe, a krízis időszak utolsó hónapjában. A legnagyobb kihasználtsággal mindegyik szállás a vártak megfelelően a krízis időszak többi hónapjában üzemel.

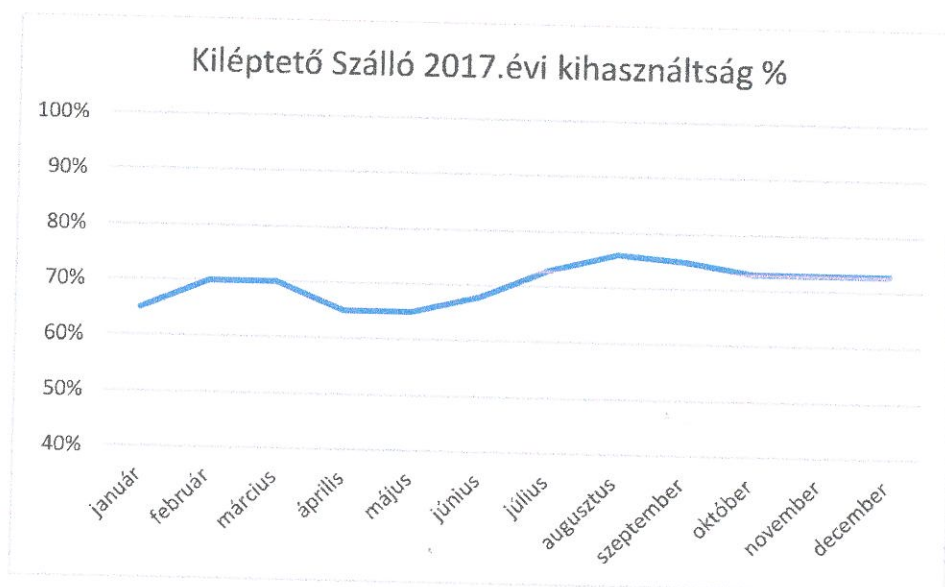
### 3.5. Kiléptető Szálló

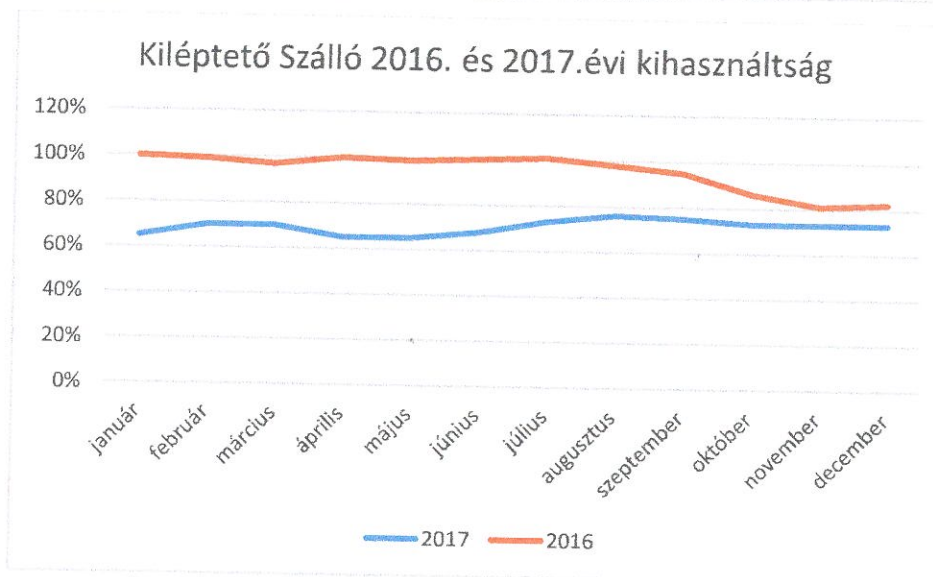
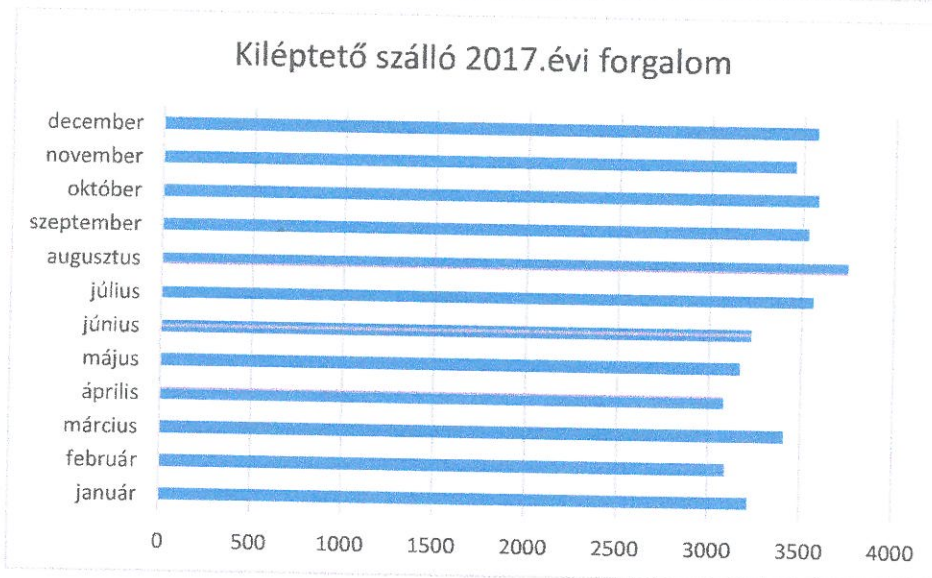
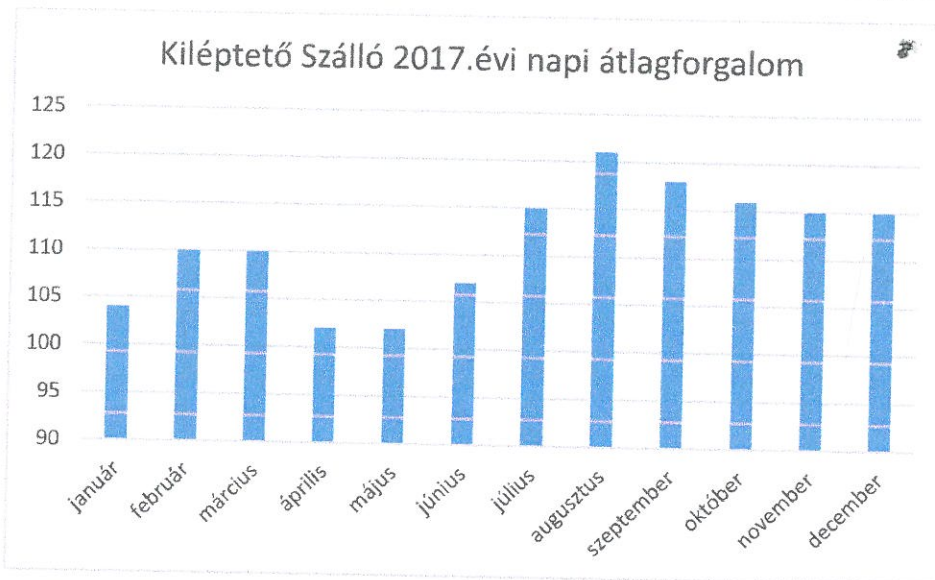
Időszakos férőhely kialakításának szándéka miatt a szobák száma 79-ről 64-re lett lecsökkentve. Ez a körülmény a Kiléptető összes statisztikai adatát befolyásolja 2016. októbertől.

2017.	Forgalom*	Napi átlag (fő)	Kihasználtság %
Január	3215	104	65%
Február	3092	110	70%
Március	3406	110	70%
Április	3079	102	65%
Május	3166	102	65%
Június	3221	107	68%
Július	3561	115	73%
Augusztus	3747	121	76%
Szeptember	3531	118	75%
Október	3582	116	73%
November	3454	115	73%
December	3571	115	73%
<b>Összesen:</b>	<b>40625</b>	<b>111</b>	<b>71%</b>

\* Forgalom a vendégéjszakák számát jelenti

Az időszakos férőhely kialakítás miatt a Kiléptető Szálló kihasználtsága 2017-ben egyik hónapban sem érte el a 100%-ot.





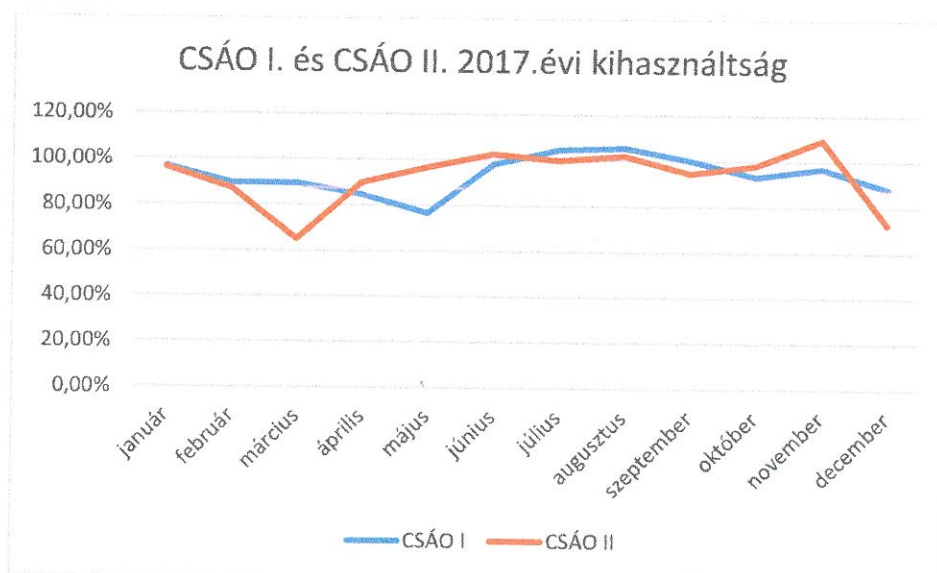


### 3.6. Oltalmazottakat és Menekülteket Befogadó Családok Átmeneti Otthona I-II.

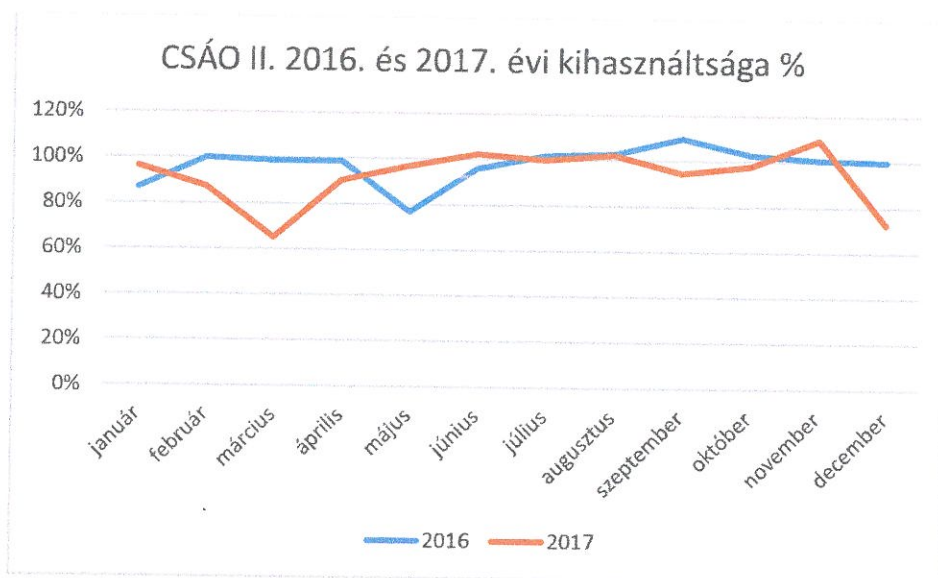
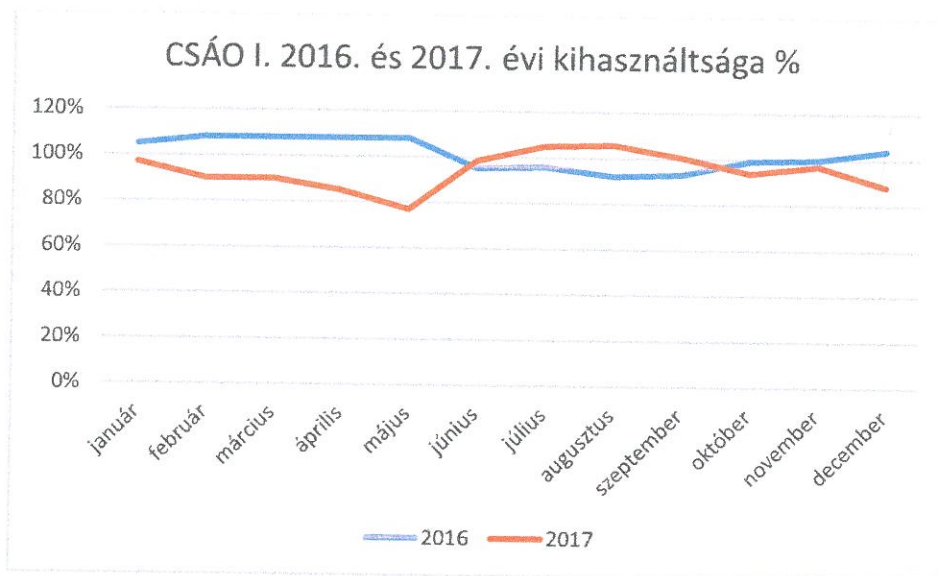
2017. évi kihasználtság (%)							
CSÁO I.				CSÁO II.			
°2017.	*Forgalom	Napi átlag	Kihasználtság %	2017.	Forgalom	Napi átlag	Kihasználtság %
január	1203	38	97,02%	január	1194	39	96,29
február	1006	36	89,82%	február	981	35	87,59%
március	1115	36	89,92%	március	807	26	65,08%
április	1020	34	85,00%	április	1086	36	90,50%
május	954	31	76,94%	május	1202	39	96,94%
június	1181	39	98,42%	június	1230	41	102,50%
július	1302	42	105,00%	július	1240	40	100,00%
augusztus	1311	42	105,73%	augusztus	1268	41	102,26%
szeptem ber	1205	40	100,42%	szeptember	1136	38	94,67%
október	1160	37	93,55%	október	1218	39	98,23%
november	1166	39	97,17%	november	1313	44	109,42%
december	1094	35	88,23%	december	901	29	72,66%
<b>összesen</b>	<b>13717</b>	<b>37</b>	<b>93,93%</b>	<b>összesen</b>	<b>13576</b>	<b>37</b>	<b>93,01%</b>

\* Forgalom a vendégéjszakák számát jelenti

Mivel az intézmény családokat fogad, így egy-két nagyobb kétszámú család elköltözése jelentősen befolyásolhatja a kihasználtságot, hiszen egy 6 fős család távozása 15%-os csökkenést jelent. A következő diagrammon is látható mindkét CSÁO éves kihasználtságában ilyen eset, amikor 20%-kal csökken, illetve nő a kihasználtság egy hónapon belül.



Érdekes látni, hogy mindkét CSÁÓ esetében a 2016. évhez képest ellentétes hullámpás látható a férőhely kihasználtság tekintetében.



#### 4. Szakmai létszám bemutatása

Folytattuk az előző évben elkezdett munkaügyek rendbetételére irányuló törekvésünket. Ebből a célból kifejezetten ezzel a területtel foglalkozó kollégát foglalkoztatunk, akinek a napi munkaügyek intézése mellett legfontosabb feladata volt a jogszabályi követelményeknek megfelelően rendbe tenni és aktualizálni a dokumentációt: a besorolásoktól kezdve a munkaköri leírásokon keresztül a továbbképzési státusz ellenőrzésén át a szakképzettség alóli felmentések naprakésszé tételéig. Mivel egyre több szociális munkás kerül az 5 évben maximált szakképzettség alóli felmentés határidejéhez közel, és mindössze nyelvvizsgájuk hiányzik az oklevél megszerzéséhez, a jövőben továbbra is tervezzük számukra egy nyelvtanfolyam indítását. Erre többek között azért is szükség lenne, mert 2017-ban a BIK - mint a szociális területen működő szervezetek Magyarországon általában - általános létszámhiánnyal küzdött.

Dolgozóink létszáma munkakörök szerint 2017. decemberben a következőképpen alakult:

Munkakör	Létszám (fő)						
	Újbuda	Csepel	Sor. I.	Sor. II.	Kilépő	CSÁO I.	CSÁO II.
Intézményvezető	1						
Intézményvezető helyettes	1						
Gazdasági vezető	1						
Munkaügyi referens	1						
Pénztár felelős	1						
Telephelyvezető	1 (kilépett novemberben)	1	1	1	1	1	1
Szociális és mentálhigiénés munkatárs	9 (ebből 3 fő GYED/GYES, 1 fő időszakos)	7 (ebből 1 fő GYED/GYES, 1 fő 2 órás)	8 (ebből 1 fő GYED/GYES)	7 (ebből 1 fő időszakos)	--	3 (ebből 1 fő 4 órás)	2
Szociális segítő	3	4	5	7	4	4 (ebből 1 fő 6 órás)	2
Pszichológus (4 órás)	1						
Lelkész	1						
Intézményi orvos	1 fő (heti 2 óra telephelyenként)						

2017-ben 30 munkatárs távozott, míg 28-an érkeztek az Intézményhez. Decemberben a szakmai

létszám összesen 72 fő volt, mely kiegészül a 3 fős egészségügyi/mentálhigiénés stábbal. A menedzseri és adminisztratív feladatokat 6 fő látta el. (A telephelyvezetők a szakmai létszámot gyarapítják, bár munkakörüknél fogva ez utóbbi kategóriába is beletartoznának.)

Továbbra is komoly gondot okoz, a területre általánosan jellemző a munkaerő nagymértékű változása, cserélődése. Sajnos ezek okainak egy részére az intézménynek kevés ráhatása van (pl. a képzett szociális munkások alacsony száma), mégis komoly és elsődleges prioritású számunkra olyan intézkedések megtétele, mellyel a szakképzett munkaerő megtartása biztosítható.

### **Közfoglalkoztatás**

A Baptista Szeretetszolgálat Egyházi Jogi Személy országos közfoglalkoztatási programjának létszámkeretéből a BIK az előző évhez hasonló státusszal rendelkezhetett, így 2017-ben sem volt szükség arra, hogy a BIK önálló szerződést kössön a kormányhivatallal. A fluktuáció is nagyobb volt, az előző évi 40 fő helyett 2017-ben a program során összesen 51 fő fordult meg intézményi takarító, karbantartó, portás, kertész munkakörökben, akik jellemzően telephelyeink lakói közül kerültek ki, de a kormányhivatalok is közvetítettek foglalkoztatásra alkalmas személyeket.

Tapasztalataink szerint a program ügyfeleink számára nagy segítség, mert rendszeres jövedelemhez jutnak, amelyből a legalapvetőbb szükségleteiket ki tudják elégíteni. Rendszerint visz az életükbe, erősíti a közösséghez tartozás érzését, és az elvégzett értelmes munka által saját önbecsülésük is nő. Negatívuma, hogy keveseknek sikerül a közfoglalkoztatási programból visszaintegrálódni a valós munkaerőpiacra, többségük „bennreked”.

Az előző évekhez hasonlóan a munkavégzést fokozottan ellenőriztük és koordináltuk. A feladatellátás minőségével, intenzitásával, a munkaidő keretek betartásával rendszeresen adódtak gondok, volt, aki meg is szüntette munkaviszonyát. Néhány esetben ezt a megoldást mi kezdeményeztük, ugyanakkor sok közfoglalkoztatott alkalmazottunk bizonyult megfelelő munkaerőnek. Az általuk ellátott feladatok a BIK működtetéséhez jelentős segítséget nyújtottak, ami szintén a program pozitív megítélését erősíti.

A jövőben induló programban is részt kívánunk venni, igényünket hasonló létszámban határoztuk meg, a munkakörök kibővítésével.

A közfoglalkoztatásban részt vevők létszáma telephelyenként a következőképpen alakult a 2017-es évben. (A felsorolt létszám egész évre vonatkozik, ám a közfoglalkoztatottak személye cserélődött az év során, ezért egy adott időpontban nem állt rendelkezésre ekkora létszám).

Telephely:	Közfoglalkoztatottak létszáma összesen 2017-ben:
Újbuda:	7 fő
Csepel:	6 fő
Soroksár 1.:	7 fő
Soroksár 2.:	5 fő
Kiléptető:	9 fő
CSÁO I-II:	17 fő
<i>Összesen:</i>	<i>51 fő</i>

Munkakörüket, feladatukat illetően elmondható, hogy leggyakrabban portaszolgálatot és takarítási, karbantartói tevékenységet végeztek a telephelyeken.

## 5. Intézményi programok

A BIK telephelyein munkatársaink szervezésében igyekszünk minél több programot szervezni, melynek célja a hasznos időtöltés, a lakók közösségének erősítése. Ezek közül a legfontosabb a karácsonyi ünnepség, melyre minden intézményünkben sor került. Fontos célkitűzésünk, hogy munkánkba minél több önkéntest tudjunk bevonni, ezen belül is külön hangsúlyt fektetünk arra, hogy minél több középiskolást vonhassunk be. A diákok bevonása ugyanis nem csupán azért fontos, mert munkatársaink feladatát segítik, hanem eközben egyúttal megismerkedhetnek lakóinkkal, problémáikkal, küzdelmeikkel, örömeikkel, ami pedig segít reális képet alkotni ezen problémákról.

### 5.1 Újbuda:

Fontosnak tartjuk, hogy az ellátottjaink színes programok közül válogathassanak az év minden szakaszában, így a hagyományos karácsonyi ünnepségen kívül más ünnepek alkalmával is szerveztünk a lakóknak különböző foglalkozásokat, ünnepségeket. Tapasztalatunk szerint a vetélkedők sikeresek szinte minden korosztályban a szálláson élők között, így ezek 2017-ben sem maradhattak el.

### 5.2 Soroksár 1. – Soroksár 2.:

A két telephely fizikai közelsége miatt a szabadidős programok kitalálásában és megvalósításában is szoros az együttműködés, mindannyian nagy hangsúlyt fektettünk a szállón élők szabadidő eltöltésének színesebbé tételére.

A kulturális művelődés jegyében a Ludwig Múzeummal működünk együtt. Lakóink több alkalommal vehettek részt ingyen a múzeumban megrendezett kiállításokon. A kiállítások után kézműves foglalkozások keretében alkothattak.

Telephelyünkön több ellátottunk tud és szeret sakkozni. A tavalyi évben a Kéznyújtás a Rászorultakért Alapítvánnyal közösen szerveztünk sakkversenyeket a két szálló ügyfelei között.

Több középiskolával együttműködve a 2017-es évben a lakóink számára a középiskolák diákjai vetélkedőket, húsvéti, karácsonyi kézműves foglalkozásokat tartottak. (Toldy Ferenc Gimnázium, Berzsényi Dániel Gimnázium, Kövessy Erzsébet Baptista Szakközépiskola Szakiskola És Gimnázium) A legszorosabb együttműködést továbbra is a Kövessi Erzsébet Baptista Szakközépiskola, Szakiskola és Gimnáziummal tartjuk fenn. Az iskola diákjai közösségi szolgálat keretein belül végeztek önkéntes munkát szállónkon. Vetélkedőket, előadásokat tartottak, adományruhákat gyűjtöttek ellátottjaink számára.

A karácsonyt megelőző Cipősdoboz akcióban nem csak kollégáink, de önkéntes diákjaink is részt vettek, több gyűjtőponton.

### 5.3 Csepel

2017-ben is igyekeztünk odafigyelni a lakóközösség fenntartására változatos programok szervezésével. A farsangra közös fánksütéssel, kézműves foglalkozásokkal készültünk, majd egy farsangi bált is szerveztünk, melyen lakóink szép számban megjelentek, és részt vettek az álarcos versenyben is. A nyereeményeknek, vidám estének nagyon örültek.





Áprilisban a szálló lelkészének, valamint a csepeli baptista közösség résztvevőinek segítségével húsvéti istentiszteletet tartottunk. A lakók ezen is szép számban jelen voltak.





Tavasszal és ősszel bibliai vetélkedőket tartottunk. A nyerteseket oklevéllel, ajándékokkal jutalmaztuk.



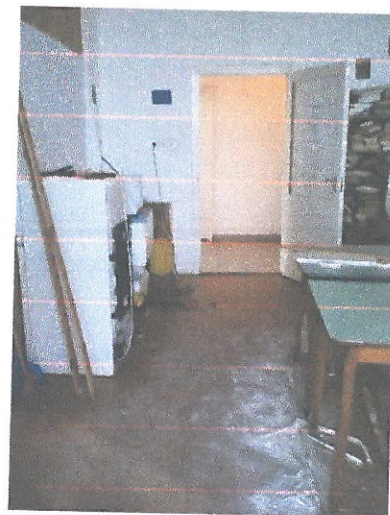
Év végén a karácsonyi ünnepség sem maradhatott el, tartalmas programmal, ajándékokkal, bejglivel és szaloncukorral készültünk. Lakóink minden évben kiveszik részüket a műsorból versek szavalásával, közös énekléssel. A csepeli baptisták egy csoportját is vendégül láttuk.







A programok mellett törekedtünk a lakókörnyezetünk szépítésére, ösztönzésként szobaszépségversenyt hirdettünk. A legszebb, legtisztább szobákat díjaztuk. A rovarok elszaporodása kapcsán célul tűztük ki a lakók rendrakásra, takarításra, a felesleges holmik selejtezésére történő motivációját. A szobaszépségverseny ebben a törekvésünkben nagy segítség volt. A portahelyiséget is felújítottuk.



#### 5.4 CSÁO I.-II.

##### Tavaszi programok

Tavasszal az Artemisszió Alapítvány képviselői péntekenként 2 órás kreatív, fejlesztő foglalkozásokat tartottak a gyerekeknek.

Emellett a tél búcsúztatásaként Farsangot szerveztünk a családoknak. Ahol ügyességi pontokon gyűjthettek zsetonokat a gyerekek, amit tombolára válthattak be. Díjaztuk a jelmezeket és rengeteg fánkot is ettünk.

Húsvét és Anyák napja alkalmából ajándékokat, díszeket készítettünk a gyerekekkel.

## Nyári programok

A szünidő beköszöntével a gyermekek lényegesen több időt töltöttek az intézmény falain belül. Minden kreativitásunkat bevetve igyekeztünk nekik színes, készségfejlesztő, aktív programokat szervezni nekik, amelyek közül mindenki megtalálhatta a számára legkedvesebbet.

Hetente egyszer ellátogattunk a Városligetbe, ahol elsősorban szabadidős játékokkal kapcsolódtunk ki. A különböző labdajátékok mellett, sorversenyekkel és „kézműves szőnyeggel” tettük színesebbé a délelőttiakat.

Több alkalommal előfordult, hogy önkéntes csoportokat kértünk fel a programokon való részvételre, akiket arra buzdítottunk, hogy saját ötleteikkel gazdagítsák a programot, így sokszor színesedett a szabadtéri program tánccal, zenével.

A szabadtéri programokba igyekeztünk bevonni a család összes tagját, hogy a szülők is kikapcsolódhassanak.

Hetente egy alkalommal beltéri programra invitáltuk a gyerekeket. Ezeken a délutánokon elsősorban a kreatív-, fejlesztő játékoké volt a főszerep. Gyöngyöt fűztünk, készítettünk ékszereket, hennáztunk, rajzoltunk, festettünk, építettünk.

A nyár során a Fővárosi Állatkert támogatásának hála a családok kedvezményes belépőjegyet kaptak. A jegyek csoportos belépésre jogosítottak, így intézményi kereteken belül együtt látogattunk el az állatkertbe.

A nyár alatt az édesanyákat is igyekeztünk tehermentesíteni, így nekik sminkeléssel egybekötött „Beauty délutánokat” és jógaórákat szerveztünk.

Emellett minden kínálkozó lehetőséggel éltünk, ami a gyerekek vagy a szülők számára élményt jelentett, így több önkéntes szervezet aktív szerepének hála a családok minden szerdán zenés reggelizésen vehettek részt, illetve csütörtök délutánonként sok-sok játékkal, tánccal, beszélgetéssel egybekötött program várta az érdeklődőket.

## Őszi programok

Az őszi beköszöntével a gyerekek számára elkezdődött az iskola, így a hétköznapi, napközbeni programok megszűntek, a specifikus, ünnephez kötődő rendezvényeké lett a főszerep.

Október 27-én került megrendezésre a Halloween ünnepség. Ebből az alkalomból játékos feladatokkal készült az intézmény mindenki számára. A beöltözés nem volt a programon történő részvétel feltétele, azonban pluszponttal járt.

Többben az intézmény dolgozói között is beöltöztek a jeles alkalomból. Egyikünk például a KISS kisminkelt énekesének, Paul Stanleynek.

Maga a vetélkedő nagyon jó hangulatban telt. 6 különböző állomáson mérethették meg magukat nemcsak a gyerekek, hanem akár a szülők is, amivel szerencsére igyekeztek élni is.

Volt olyan, ahol egy tollasütőn kellett pingpong-labdát egyensúlyozni, miközben egy szabályos kört írt le az ember. Máshol egy nyúlós figurával kellett a céltábla közepére célozni. Megint máshol halakat lehetett kifogni egy erre a célra felállított medencéből, esetleg halloween-esre öltöztetett bábukat kellett bowling-szerűen eldönteni.

A vetélkedő során kapott pontokat a rendezvény vége előtt be lehetett váltani tárgyi ajándékokra is, amiket a rendezvény szervezői saját kezűleg alkottak meg.

Az est elmaradhatatlan kelléke volt természetesen a legjobb, legötletesebb jelmez díjazása. A zsűrinek itt nem volt nehéz döntése, a másfél éves nigériai Uriel autentikus Chewbacca jelmeze mindenkit ámulatba ejtett.

December 6-án, az esti órákban megérkezett a Mikulás. Mire hozzánk érkezett, már minden gyerek a nagyterembe terelve, tűkön ülve várta, hogy megjelenjen. Közös énekléssel fogadták, majd a Téalapó is igyekezett bevonni mindenkit az általa ismert nótákba.

A rendezvény elmaradhatatlan kelléke volt, minden (jó)gyereknek a megajándékozása. A csomag tartalma tárgyi ajándékból, illetve a klasszikus édességekből állt.

A csomagok átadása után közös fotózkodás következett, majd a Téalapó fogta termeset zsákját és a soron következő ház felé vette az utat.

December 7-én önkéntes szervezetnek hála a gyermekek részt vehettek egy a Kincsem Parkban megrendezésre kerülő zenés, játékos Mikulás-esten. A lovasterápiával foglalkozó szervezet képviselői aktív szereplői voltak intézményünk mindennapjainak. A Mikulás ünnepség mellett az őszi időszakban lehetőséget biztosítottak lelki nehézségekkel küzdő gyermekek számára, hogy lovasterápiás foglalkozásokon vehessenek részt.

A karácsonyra történő felkészülés fontos állomása volt a karácsonyi dísz készítés. Ez is szervezett program keretében valósult meg, közvetlenül karácsony előtt, 2017.12.16-án.

Számos színes és változatos dolgot gyártottak a megjelent gyerekek és szülők. Ilyen volt a kartonpapírból készült faldísz, a körberajzolt kézből fabrikált koszorú, a hungarocell gömbök festése, ragasztása.

Szintén decemberben bohócok vendégeskedtek az intézményben. Egy délelőtti program keretében szórakoztatták a gyerekeket, felnőtteket egyaránt.

### **5.5 A munkatársaknak szervezett programok (csapatépítés, ünnepek)**

A telephelyezetők többféle csapatépítő programot szerveztek a munkatársaknak. Ez nagyon fontos, hiszen közösséget kovácsol, segít az újonnan érkezőknek beilleszkedni, és a munkában óhatatlanul keletkező feszültségek oldását is elősegíti.

Rendszeresen megyünk a kollégáinkkal intézménylátogatásokra, 2017-ben többek között Pécsre, Debrecenbe és Siófokra, melyek után lehetőség volt a látottakat, tapasztaltakat megbeszélni, jó gyakorlatokat átültetni.

Igyekszünk lehetőséget biztosítani a munkatársaknak különböző továbbképzések, tanfolyamok elvégzésére is. Ilyen volt 2017-ben a BMSZKI által szervezett „Interjútechnikák” című tanfolyam is. 2017. szeptember 7-8-án munkatársaink részt vettek a HKA által szervezett Hajléktalanellátás Országos Konferencián, Balatonföldváron. A Menedék egyesület által

szervezett képzéseken több kollégánk is részt vett, mely elősegítette a még hatékonyabb szakmai munka végzését a menekült és oltalmazott lakóinkkal.

A BIK összes munkavállalójának részvételével zajló állománygyűlések mellett a közösség kialakítását célozza az intézményi karácsonyi ünnepség is, melyet 2017-ban a Lőportár utcában rendeztünk meg december 21-én rendeztük meg, melyen a teljes BIK munkatárs megjelent, akinek nem volt halaszthatatlan elfoglaltsága. Az éves eredményértékelést követően, képes diavetítéssel mutatták be a telephelyek 2017-os munkájukat. A kimagasló teljesítményt nyújtó dolgozók jutalomban részesültek.

A rendezvény egyik legfontosabb eseménye a 2016-ban az intézmény vezetői által alapított, az év legjobb teljesítményeit jutalmazó díjak átadása volt. Két nappal később az intézmény egyik szobája kiégett, és az épület használhatatlanná vált...

#### **6. Más intézményekkel való együttműködés**

A Baptista Integrációs Központ egyik kiemelt feladatának tartja az egy-egy szakterületen működő szervezetek, szakemberekkel való minél szorosabb együttműködés, partnerség kialakítása. Ez ugyanis a sikeres és minőségi ellátáshoz elengedhetetlen. Ennek érdekében szoros munkakapcsolatot alakítottunk ki a szociális szolgáltatásokkal, migrációval, egészségügyi ellátással foglalkozó, illetve oktatási, jogvédő vagy munkaügyi területeken működő társszervezetekkel, legyenek azok akár állami, önkormányzati, egyházi vagy civil működtetésűek. Ezek az együttműködések akár egy-egy pályázat konzorciumi megvalósítása, szervezeteink közös megmozdulása, adományok gyűjtése vagy felhasználása, vagy akár csak ügyfeleink egyedi ügyeinek intézése mentén is létrejöhetnek.

2017. évben a legfontosabb partnereink az alábbi szervezetek voltak:

- a Magyar Máltai Szeretetszolgálat,
- a Menedék Egyesület,
- a Hajléktalanokért Közalapítvány,
- a Menhely Alapítvány,
- Magyar Élelmiszerbank,
- Új Európa Alapítvány,
- a Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei,
- a Haller utcai Munkaügyi Központ,
- a családsegítő szolgálatok,

- a Bevándorlási és Állampolgársági Hivatal és befogadó állomásai,
- UNHCR (ENSZ Menekültügyi Főbiztosság),
- IOM (International Organization for Migration)
- Magyar Helsinki Bizottság,
- Cordelia Alapítvány
- a Fővárosi Önkormányzat Hajléktalan Információs Irodája.

Telephelyeink 2017-ben is részt vettek február 3. kérdőíves adatfelvételben.

### 6.1. Népkehények étkeztetés – együttműködés az Országos Szociális Segítő Központtal

A Baptista Szeretetszolgálaton belül működő Országos Szociális Segítő Központtal együttműködve 2014. október 1-től népkehényeknek adunk otthont telephelyeinken (Újbuda, Csepel, Kileptető Szálló, Soroksár). A szolgáltatás nem csak lakóink számára elérhető, hanem bárkinek, akinek arra szüksége van.

Általánosságban elmondható, hogy a népkehények étkeztetés – hétköznapi nevén melegételosztás - nagy segítséget jelentett az átmeneti szállást igénybevevőknek, hiszen a jövedelmük nagyon alacsony és sokan ennek eredményeképp jutottak csak meleg ételhez. Ellátottjaink többsége alacsony jövedelemből él. A visszajelzések alapján elégedettek voltak a mennyiséggel és a minőséggel is. Külön előnye, hogy bizonyos rendszerességet jelentett az igénybevevők életében.

	adag/hétköznapi	összes adag/év
Újbuda	jan. 1.-dec. 31.: 40, →	10.040
Csepel	jan.01. – dec.31.: 60 → *ápr.4x80, nov.17x45, dec.19x45	14.600
Soroksár I. és II., Soroksár II-n kiosztva		
Kileptető		
összesen		

### 6.2. Utcai ételosztás – együttműködés a Magyar Máltai Szeretetszolgálattal

Immáron több éves hagyománya lett a szervezettel közös utcai ételosztásnak. 2017-ben csakúgy, mint az elmúlt években, meleg ételt osztottunk a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Bem rakparti központjának udvarán. A 2017-es évben 500-500 adag meleg ételt osztottunk ki, 2018. december 8-án és 9-én.

## 7. Megvalósult pályázatok

### 7.1. KÖSZ pályázat, „Fess, alkoss, gyarapíts, gyarapodj!” című pályázat

A 2017. március 01-től november 30-ig tartó KÖSZ pályázati programunkat az Új Európa Alapítvány támogatta. A programban partnerünk ezúttal is a Kövessi Erzsébet Baptista Szakközépiskola, Szakiskola és Gimnázium vendéglátóipari szakos diákjai voltak. A pályázat célja a BIK telephelyein a kiválasztott helyiségek / folyosók állagmegóvása volt tisztasági festéssel, melyet a partneriskola diákjai végeztek el. A tisztasági festés keretein belül a tanulók minden telephelyen motiváló idézetet festettek fel egy kiválasztott falrészre. A gondolatébresztő idézetek az épületeken belül központi, jól látható helyre kerültek, így a telephelyeinken élő hajléktalan, volt hajléktalan emberek, illetve menekült vagy oltalmazott családok minden nap erőt és motivációt meríthetnek azokból. Az idézetek tartalmából a diákok bemutatót készítettek, amit a célcsoport számára az alkalmak során előadtak.

Fontosnak tartjuk az iskolákkal való együttműködéseinek kapcsán, hogy a programokat felkészítés előzze meg és a tapasztalatokat a program lezajlása után a diákokkal közösen fel tudja dolgozni. A BIK és az iskola koordinátora is törekedett erre, így minden program közben és után is elmondhatták a tanulók a tapasztalataikat, kérdéseket tehettek és tettek fel, melyekre a koordinátorok igyekeztek minél sokrétűbb választ adni.

A programban 2017-ben összesen 21 tanuló vett részt, 48 óras közösségi szolgálati óraszámban.

### 7.2. HKA pályázat

A BIK 2017-ben négy pályázatot nyújtott be a Hajléktalanokért Közalapítvány éves, a hajléktalan ellátók programjait és az általuk nyújtott szolgáltatásokat támogató pályázatára. A bírálati döntés értelmében mind a négy programunkat a bíráló bizottság támogatásra érdemesnek ítélte.

**7.2.1 A „Mozgás- és légzőszervi betegségek enyhítése gyógyászati segédeszközökkel”** című pályázatunk megvalósítása 2017.09.01-től 2018.06.30-ig tart. A 825.000 forintos támogatást élvező, a Baptista Integrációs Központ Hajléktalanok Átmeneti Szállásait érintő program célja, hogy mozgásszervi betegségben szenvedő lakóink életvitelét és a mobilizációt könnyebbé tegyük a megfelelő segédeszközök biztosításával. Mozgásszervi megbetegedéseken túl légzőszervi betegségekkel küzdő ügyfeleinkre is gondoltunk inhalátor és hozzá tartozó, cserélhető készlet biztosításával. A telephelyeinken meglévő szükségletet általános felmérés során mértük fel négy telephelyünkön: Csepelen, Újbudán valamint a két Soroksári intézményünkben. A megrendelt mennyiséget a felmérés során feltárt igény határozza meg.

**7.2.2 A „Menekült és oltalmazott személyek integrációját elősegítő, és magyar állampolgárságú ellátottak előítéletességét csökkentő komplex program” című programunk megvalósítása 2017. 09.01-től 2017. 06.30-ig tart. A program 813.000Ft támogatást kapott, melyet 2017-ben is Soroksár 1. és Soroksár 2. telephelyeken valósítottunk meg.**

2016-ban és 2017-ben több ponton megváltoztak a menekültekre vonatkozó törvények, ami a mi munkavégzésünkre is hatással volt. Az előző két évben sikeresen zártuk le a menekültek és oltalmazott személyek integrációját szolgáló pályázatokat, melyek keretén belül magyar órákat tartottunk migráns ügyfeleinknek. A változások miatt azonban 2017-ben igyekeztünk más oldalról megközelíteni a beilleszkedésükkel kapcsolatos problémakört, és próbáltunk számukra is hasznos, illetve magyar ügyfeleink számára is tanulságos programot megtervezni. Intézményünkben a menekült és oltalmazott lakóink integrációját, és a magyar lakóink előítéletességnek csökkentését célzó program megvalósítását kezdtük el 2017-ben. Ennek keretében magyar lakóinkkal, időnként a menekült lakókkal közösen szerveztünk toleranciát erősítő programokat. Emellett fontosnak tartottuk, hogy a menekült lakóink hétköznapi életét, ügyintézését megkönnyítsük, ezzel segítve a beilleszkedésüket. Ennek érdekében egy kis füzet készítését kezdtük el, melyben olyan információk szerepelnek, melyek segítik a külföldiek tájékozódását Budapesten.

**7.2.3. A „Szemüveg a hétköznapi segítség” című pályázat megvalósítási ideje 2017.09.01-től 2018.06.30-ig tart. Korábbi tapasztalatok alapján ismét óriási igény mutatkozott látást javító eszközök iránt a Baptista Integrációs Központ lakói körében. A lakóink nagy része szemészeti problémával küzd, ami az életvitel megnehezítése mellett a társadalmi beilleszkedésben is akadályoztatást jelent, különösen a munkaerő piaci érvényesülés tekintetében. A 2014-ben elnyert pályázat sikere alapján, a Baptista Integrációs Központ ismét élt a lehetőséggel, hogy lakóit szemüveghez juttassa, nagy segítséget nyújtva mindazoknak, akik jövedelmi helyzetüknél fogva, nem engedhetnek meg maguknak a szükséges eszköz finanszírozását. A Hajléktalanokért Közalapítvány újabb pályázata által a 1.350.000 forintos támogatásból 150 lakónk új szemüveghez juthat, ami életvitelük egy jelentős szegmensét pozitívan befolyásolja.**

**7.2.4. A „Hajléktalanok átmeneti szállója berendezési tárgyainak megújítása”** című pályázatunk megvalósítása 2017.09.01-től 2018.06.30-ig tart. A 894.000 forintos támogatást élvező pályázat keretében 50db új fém ágyrácsot szerezhethünk be, melyeket könnyen tudunk fertőtleníteni, így a bogarak elleni harc mellett a higiéniai szempontok javulását is várjuk az új ágyak által.

**7.2.5 „Fogpótlás az OEP által nem támogatottak részére”** A 2016. szeptember közepén indult és 2017 közepéig tartó pályázattal négy ügyfelünknek biztosítunk fogpótlást a 600.000 Ft-os támogatásból, akik így jobb eséllyel indulnak munkát keresni, hiszen megjelenésük ápoltabb, beszédük artikuláltabb lesz. A kiválasztott négy hajléktalan embernek nincs bejelentett munkája, semmilyen keresetpótló támogatásban nem részesül, valamint megváltozott munkaképességűek ellátására sem jogosul, így nem tudja igénybe venni az OEP által nyújtott fogpótláshoz kapcsolódó támogatásokat, teljes mértékben kiszorulva ezzel az Egészségbiztosítási Pénztár adta lehetőségekből.

A pályázat célja a foghiányból származó egészségügyi problémák megelőzésén vagy súlyosbodásának elkerülésén túl az is, hogy segítsük ügyfeleink társadalmi reintegrációját azáltal, hogy munkakeresésük sikeresebb lehet, hiszen foghiányuk nem rontja a munkaadók megjelenésükről alkotott első benyomását.

### **7.3. Közterület helyett emberibb körülmények – a Fővárosi Hajléktalanügyi Konzorcium**

A „Közterület helyett emberibb körülmények” program célja, hogy a Budapesten közterületen életvitelszerűen élő emberek számára lehetőséget nyújtson az emberibb lakhatás megtalálásához és fenntartásához.

A BIK immár ötödik éve aktív tagja a Fővárosi Önkormányzat által finanszírozott, a Menhely Alapítvány, valamint a Magyar Máltai Szeretetszolgálat által lebonyolított együttműködésnek, melynek célja, hogy támogatást biztosítson tartósan utcán élő hajléktalan személyek ellátáshoz juttatásához. A 2016.04.01.-2017.03.31.-ig majd ezt követően folytatólagosan 2017.04.01 és 2018.03.31. között tartó program keretében biztosított források lehetővé tették, hogy a hajléktalan emberek e legkiszolgáltatottabb csoportjába tartozók számára magasabb szintű szolgáltatást nyújthassunk, ami egyrészt vonzóbbá tette számukra az intézményi ellátást, másrészt lehetőséget adott arra, hogy a hajléktalan életformát feladva elinduljanak az önálló életvitel felé.



A programban mind a hajléktalan átmeneti szállások, mind a Kiléptető szálló részt vett. Összesen három típusú elhelyezést tudunk biztosítani, ezek egy része (átmeneti szállás, Kiléptető szálló) egyébként is működő, más részük pedig időszakosan működő férőhelyeken valósult meg. Korábban ezek viszonylag kevésbé voltak elérhetőek a ténylegesen utcán élők számára, mivel számos körülmény (magatartás, deviáns viselkedés, alkoholfogyasztás, stb.) ezt megnehezítette. A program nyújtotta lehetőségek (fokozott szociális munkás segítség, alacsony létszámú lakószobák, beköltözési csomag, ingyenes szállás, stb.) ezeket a nehézségeket enyhítette, és tette lehetővé, hogy a szolgáltatások elérhetővé váljanak a tartósan utcán élők számára is.

2017. április 1-től meghosszabbított megállapodás alapján az év hátralévő részében is folytattuk a konzorciumban való részvételt, 2018. március 31-ig vállalva, hogy 23.360 vendégéjszakát biztosítunk férőhelyeinken az alábbiak szerint:

- Kiléptető szállón 6.205 vendégéjszakát
- átmeneti szállón 10.585 vendégéjszakát, és
- be nem sorolt kategóriában 6.570 vendégéjszakát.

Fentieket összegezve a pályázatokon 2016-ban elnyert források a következők:

Pályázati összesítő 2016	
Pályázat címe/támogató:	támogatás összege szerződés szerint:
KÖSZ! Új Európa Alapítvány	400.000
Hajléktalan emberek munkába járásához utazási támogatás biztosítása HKA	338.000
Menekültek és oltalmazottak beilleszkedését segítő komplex program támogatása HKA	935.000
Fogpótlás az OEP által nem támogatottak részére HKA	600.000
Közterület helyett emberibb körülmények Budapest Főváros Önkormányzata	01.01.-03.31.: 1.138.600 04.01.-12.31.: 3.415.900
Összesen:	6.827.500

**7.4. MMIA-2.2.8/3- A nemzetközi védelmet élvező személyek önállóvá válásá érdekében a lakhatáshoz való hozzájutás megkönnyítését célzó programok kidolgozása és működtetése- Lakhatással az integrációért! című pályázat megvalósítása** 2017.01.01-n kezdődött, tervezett vége 2018.06.30. A projekt célja 65 menekült és oltalmazott státuszú személy számára lakhatási és szakmai támogatás nyújtása a sikeres integráció érdekében. Az ehhez szükséges egységes rendszer kialakítása a meglévő, speciális szolgáltatások bázisán, kiegészítő erőforrások és szolgáltatások (tolmács, jogász) bevonásával. A korábbi EMA pályázat során szerzett tapasztalatokat és szakmai anyagokat (pl. lakhatási koncepció) is felhasználva olyan rendszer kialakítását határoztuk meg, mely a későbbiek során beépülve a BIK rendszerébe a pályázatot követően is működni képes.

Az integráció eléréséhez szorosan hozzátartozik a szakmai munka tartalmának átgondolása, letisztítása: felmérve szükségleteiket, igényeiket, képességeiket, és készségeiket hangsúlyossá válik, hogy ne csak lakáshoz, lakhatáshoz jussanak, hanem képessé tegyük őket ennek az önálló életnek a fenntartására is. Erre a multidiszciplináris team-munkára több oknál fogva is szükség lehet: nagyok a kulturális különbségek, a nyelvtudás hiánya, a munkanélküliség, az ellátó és hivatali rendszerek valamint a jogi ismeretek hiánya. Azonban a megfelelő szakmai segítségnyújtással, kölcsönös kapcsolattartással, anyagi segítségnyújtással fokozatosan önállósodnak ügyfeleink.

A projekt közvetett célja, hogy intézményeinkben a helykapacitás felszabadulását követően újabb rászoruló családokat és egyedülállókat fogadhassunk be, kielégítve az egyre növekvő igényeket.

## **8. Adományok**

Általánosságban kijelenthető, hogy a BIK intézményeiben évről évre növekszik az adományok mennyisége és egyben szerepe is. Az adományok leginkább élelmiszert, ruhát és játékot jelentenek, azonban irodabútorokat, festéket és egyéb, az épületek tárgyi feltételeinek javítását lehetővé tévő eszközt, berendezési tárgyat, vagy éppen felszerelést is magában foglal. Az adományok éppúgy hozzájárulnak a mindennapokhoz (pl. ételosztás), mint az ünnepekhez (pl. gyerekeknek Mikulás-ajándék vagy a karácsonyi csomag az Intézménytől ügyfeleink számára). Ez már hagyománynak számít, évek óta rendszeresen kapják. Tartalma konzerv, tészta, gyümölcs, tisztálkodási szerek.

Rendszeres, vagy eseti adományokat kaptunk többek között a Magyar Élelmiszerbank Egyesülettől, az Auchantól, TESCO-tól, a DM-től, a Bátor Tábortól, vagy a G-Roby Kft-től is, valamint számos kisvállalkozástól, és magánszemélyektől is. Ezek közül lakóink számára a ruha és élelmiszer adomány jelentett sokat, míg az intézmény számára fontos a hotelektől kapott ágynemű huzatok, törölközők, zuhanyfüggönyök, bútorok, szerepe átmeneti szállóink felszerelésében, berendezésében.

## 9. Nehézségek

Korábban az átmeneti szállók legfőbb nehézségét a már régóta ott élő ügyfelek továbbléptetése, kigondozása jelentette és ez jelenleg is komoly gondot okoz.

Sokan közülük teljesen berendezkedtek az intézménybe, hiszen többen már 2011 óta folyamatosan itt éltek, hospitalizálódtak. Nehezen értették meg, hogy az intézmény – ahogy nevében is szerepel – átmeneti lakhatást nyújt. Többen nem szorultak már szociális munkára, első körben őket gondoztuk ki. Igyekeztünk kíméletesen, ügyfeleink legjobb érdekeit szolgálva megoldani további lakhatásukat: több hónappal előre értesítettük őket és segítettünk megoldást találni a helyzetükre. Történt családgyesítés, voltak, akik albérletbe mentek, és voltak, akik másik átmeneti szállóra.

Idős lakóink más intézményekben, pl. idősek otthonában való elhelyezésével kapcsolatosan is komoly nehézségekkel nézünk szembe. Ők az idősothonok várólistájára sem kerülnek fel a környezettanulmányt követően, mivel nagyon megszigorították a feltételeket. Lakóink egészségi állapota nem olyan mértékben romlott, hogy elérjék a szükséges ponthatárt. Hiába van egy-egy kliensnek több betegsége, egészségügyi problémája, ameddig önállóan el tudják látni magukat, elutasítják őket. Ehhez alacsony saját jövedelmük és családi körülményeik - a legtöbb esetben családjukra nem számíthatnak, vagy épp nincs élő rokonuk - is hozzájárulnak az egészségi állapoton kívül, így az ő elhelyezésük szinte megoldhatatlan, kigondozásuk nagyon nehéz: a kevés jövedelmük pedig nem teszi lehetővé, hogy jobb lakhatást tudjanak biztosítani/fenntartani maguk számára.