

BAPTISTA  
INTEGRÁCIÓS  
KÖZPONT

Éves beszámoló  
2019.

## 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 Kiléptető szállót közel 160 férőhellyel, mely a 2019 évben átalakuláson ment át, ami a programban részt vevő lakókat is érintette. A Szálló 2019.05.27.-ig C típusú pihenőházként működött, 2019.05.28.-tól pedig külső férőhelyi szolgáltatást nyújt. 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 vehetők 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
  - Lakhatási szolgáltatás külső férőhelyen: 160 fő
  - Szolgáltatásnyújtás helye: 1203 Budapest, Baross utca 2. BIK Kiléptető Szálló
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. *Baptista Integrációs Központ – Utcai Gondozószolgálat*  
1111, Budapest, Budafoki út 107.
  - Ellátásit 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)

2019-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.

**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 átmenti 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.

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 2019-ben 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,
- háziorvos,
- 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. Lakhatási szolgáltatás**

*A Lakhatási szolgáltatás szakmai egységei:*

- 1. számú szakmai egység: BIK Hajléktalanok Átmeneti Szállása Újbuda:
  - 1149 Budapest, Várna utca 1. fszt. 1. 2fő
  - 1148 Budapest, Kerepesi út 54. IV/67. 2fő
  - 1143 Budapest, Ilka utca 35. II/24. 2fő
- 2. számú szakmai egység: BIK Kiléptető Szálló, 1203 Budapest, Baross utca 2.

### *A lakhatási szolgáltatás célja*

- Olyan megfelelő hajlékkal nem rendelkező férfiak és nők átmeneti ellátása, akik képesek önálló háztartás fenntartására, lakhatással összefüggő költségek fizetésére.
- A külső férőhelyre költöző ellátottak a szociális munka eszközrendszerével alkalmassá váljanak az önálló életvitelre. A segítő folyamat során a kliens alkalmassá válhat a környezeti erőforrások mobilizálására, a nagyobb önállóság elérésére, albérletbe, lakásba való költözésre.

### *A Lakhatási szolgáltatás igénybevételének módja:*

- A rendelkezésre álló férőhelyek erejéig a külső férőhely szolgáltatásait minden magyar állampolgárságú, 18. életévet betöltött hajléktalan férfi és nő igénybe veheti, továbbá minden menekült vagy oltalmazott státuszú, bevándorolt és letepedett, vagy hontalan személy is igénybe veheti ellátásunkat.
- A szolgáltatás önkéntesen vehető igénybe a szolgáltatást igénylő (vagy törvényes képviselője) szóbeli vagy írásbeli kérelmére.
- Az 1.számú szakmai egységbe a felvétel a Zuglói Önkormányzattal kötött megállapodás alapján történik.
- A külső férőhelyre történő bekerülést a részleg/telephely vezetőjével, vagy az intézményvezetővel folytatott beszélgetés előzi meg, ezt követi a házirend és a megállapodás tervezet közös áttanulmányozása, a lakhatási költségek várható összegéről való tájékoztatás.

### *Szolgáltatásai:*

- Egyénre szabott szociális munkát biztosítunk, melynek célja, hogy az ellátottak megtanulják környezeti erőforrásaik felkutatását és azoknak saját érdekükben történő felhasználását a sikeres reintegráció érdekében.
- A szociális munkatársakkal való rendszeres kapcsolattartás, a tovább költözés, lakásbérlés igénylésének segítése.
- A társas együttélésből fakadó nézeteltérések, konfliktusok rendezése érdekében a szükséges beavatkozások megtétele a szociális munka eszköztárával
- Hivatalos ügyekben való segítségnyújtás (indokolt esetben külső szakemberek bevonása)
- Az átmeneti elhelyezést nyújtó intézményi ellátásnak időtartama három év

### *Az 1.számú szakmai egység bemutatása*

- A BIK Hajléktalanok Átmeneti Szállása Újbuda telephelyei
- Az intézmény az I.szakmai egységben 3 darab összkomfortos, teljesen felszerelt garzonlakással rendelkezik, melyekben 2-2 fő, főleg párok kerülnek elhelyezésre
- Bútorzatot és a berendezést a férőhelyek számának megfelelően biztosítjuk, folyamatosan cseréljük azokat, amennyiben elhasználnak.
- A lakások jól megközelíthetőek:
  - »1149 Budapest, Várna utca 8. fszt.1.: M2-es metróval, 80-as trolibuszsal, 10-es busszal megközelíthető, közelében posta és számos szupermarket található.
  - »1148 Budapest, Kerepesi út 54. IV/67.: M2-es metróval, 80-as trolibuszsal, 10-es busszal megközelíthető, közelében posta és számos szupermarket található.
  - »1143 Budapest, Ilka utca 35. II/24.: 1-es villamossal, 72-es trolibuszsal, 112-es busszal megközelíthető, közelében orvosi rendelő, posta és számos szupermarket található.

## ***A 2. számú szakmai egység bemutatása***

- Összesen 160 fő, 80 db 2 személyes szobában
- A BIK Hajléktalanok Átmeneti Szállásaihoz van csatolva:

BIK Hajléktalanok Átmeneti Szállása Soroksár 1: 158 fő

- Jól megközelíthető helyen található: 1203 Budapest, Baross utca 2.: 3-as villamossal, 23E busszal, 66-os busszal, 66B busszal megközelíthető, közelében számos szupermarket, orvosi rendelő található.

### *A lakók köre:*

A Kiléptető Szálló szervesen illeszkedik a Baptista Integrációs Központ többi háza közé, mert külső férőhelyként 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. A két fős szobákban való elhelyezés is az önálló életvitel visszanyerését szolgálja. Összesen 160 fő kerülhet elhelyezésre a Szállón. A földszinti társalgóban két számítógépen internet hozzáférést biztosítunk ügyfeleinknek munka- és albérletkeresés és a családdal való kapcsolattartás elősegítése érdekében.

A Szálló olyan embereknek biztosít szálláslehetőséget, akik 18. életévüket betöltötték, önmagukat el tudják látni és vállalják, hogy a lakhatási költségeket fizetni tudják, melynek összege 2019-ben 30.000Ft/fő.



### **2.3. 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 két; egyenként 40-40 engedélyezett férőhelyszámú intézmény, 2017. december 20-án történt tüzeset óta sok nehézséggel küzd. A Lőportár utcai épületből külön telephelyekre költöztek az otthonok, a CSÁO I 1200 Budapest, Baross utca 2.szám alá, illetve a CSÁO II 1022 Budapest, Marczibányi tér 3.szám alá. Az engedélyeztetés folyamata a CSÁO I esetben nem sikerült, a CSÁO II pedig csak 2018.07.31-ig kapta meg a működési engedélyét. 2018 második felétől már nem nyújtottunk szolgáltatást egyik otthonunkban sem. A 2019-es év az otthonok életében az építkezés éve volt, Budapesten a Sztárai Mihály tér 2.szám építettük fel a mindkét otthonnak helyet adó háromszintes épületet, melynek földszintjén a BIK központi irodája működik. Az otthonok engedélyeztetése folyamatban van, várhatóan 2020. év során újra tudjuk nyitni az ellátást.

### **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.

Működési időnk minden hétköznap hétfőtől csütörtökig délelőtt 7 és 9 óra között, illetve délután 16 órától 22 óráig tartott, pénteken pedig 7-11-ig, délután 18-22-ig. Péntekenként a délelőtti időszak terepen töltött idő. Az együttműködés szerint a többi szervezettel havonta szakmai megbeszélést tartottunk. A Menhely Alapítvány által az utcai gondozó szolgálatok számára szervezett havi megbeszéléseken, illetve a frekventált aluljárók számára szervezett havi megbeszélésen részt vettünk.

Az eddigi évekhez hasonlóan a kliensek 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 fontosak a klienseknek. Az aluljáróban lévő kliensek számát az időjárási viszonyok nagyban meghatározták. Az év hidegebb hónapjaiban, illetve rossz idő esetén a legtöbben lehúzódtak az aluljáróba, míg jó idő esetén főleg a felszínen, környező utcákban tartózkodtak.

Az ellátási területet méretéből adódóan minden műszak alkalmával többször körbejártuk. Az év során két olyan helyszín volt, mely már az ellátási területünkön kívül esett, azonban közelsége miatt felkerestük, míg klienseink ott tartózkodtak rendszeresen látogattuk.

A kliensek egymás közt felosztva különböző területeken kéregetnek, hogy ne zavarják egymást a pénzt keresésben. Mindenkinek meg van a saját „területe”, melyet a kint élők próbálnak tiszteletben tartani. Jellemző, hogy a már szállón élő kliensek továbbra is járnak ki kéregetni, ezt meghatározott időpontokban teszik. Tapasztalataink szerint még akkor is járnak ki kéregetni kereset kiegészítés képpen, ha már sikerült a szállón dolgozó szociális munkások segítségével valamilyen rendszeres jövedelemre szert tenniük.

Klienseink egészségügyi állapotát tekintve főleg alkohol-, drog-, illetve gyógyszer függőséggel küzdenek. Jellemzőek a pszichiátriai betegségek, különböző felszíni sérülések, sebek, fekélyek, fej tetvesség, ruhatetű. Legtöbb esetben kezeletlenül élnek betegségekkel, vagy maguknak próbálják kezelni, sok esetben a gyógyszert nem vagy nem megfelelően szedik. Több alkalommal biztosítottunk számukra kötszert, fertőtlenítő szert. Orvosi ellátással kapcsolatban minden esetben adtunk felvilágosítást ellátottjainknak, szükséges esetben orvoshoz szállítottuk őket, lábadozón lettek elhelyezve. A kórházban tartózkodó klienseinket meglátogattuk, a kórházi szociális munkással kapcsolatot tartottunk. Több esetben kellett mentőt hívnunk, ezt szükség esetén a Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatával egyeztetve tettük meg.

Továbbra is Jellemző a civil szervezetek egyre nagyobb részvétele az utcán, többen osztanak ételt, pokrócot, takarókat, vitaminokat.

2019-ban kilencven ellátottunk volt, ebből azonban több esetben anonimitásuk megőrzése mellett csak egyszeri információt, tájékoztatást kértek, több alkalommal nem találkoztak

szolgálatunk munkatársaival. A többi ellátottunkkal rendszeres kapcsolattartás volt jellemző, elhelyezés után követés.

Az október 15.-i törvény hatályba lépését követően aktív rendőri jelenlét volt az ellátási területünkön, és több kliensünket figyelmeztettek a közterület elhagyására. Többen kezdtek el a városban vándorolni, kerületről kerületre mentek a büntetés elkerülése végett.

Ellátottjainkkal legtöbb esetben segítő beszélgetés, információ nyújtás, tájékoztatás történt. Továbbra is nagy hangsúlyt fektettünk a lehetséges elhelyezésekről való tájékoztatásokra, a hajléktalan embereket ellátó intézményekről való információ átadására. Törekedtünk a tartós elhelyezésekre, átmeneti szállón helyeztük el legtöbb kliensünket, ahol időszakos férőhelyet vettek igénybe vagy konzorciumi programba kerültek. Klienseink nagy részének van rossz tapasztalata éjjeli menedékhelyekkel kapcsolatban, legtöbbjük bizalmatlan az ellátórendszerrel szemben, ezért fontos, hogy megfelelően tájékoztassuk őket arról, milyen lehetőségeik vannak, milyen különböző intézmények vannak, melyek a legmegfelelőbbek jelenlegi állapotukhoz, igényeikhez mérten. Erre tekintettel az elhelyezések során ügyeltünk arra, hogy a frissen utcára került, szállóról kikerült, vagy lakásukból kilakoltatott klienseknek az ellátórendszerben ne az alacsony küszöbű ellátást kelljen igénybe venniük, jelenleg meglévő igényeiket ne kelljen lejjebb adniuk.

Az év során összesen 21 embert helyeztünk el átmeneti szállón, közülük 11 embert időszakos férőhelyen. További 4 embert éjjeli menedékhelyen, egy embert lábadozón. 47 emberrel volt rendszeres kapcsolatunk, ami heti rendszerességű volt.

Az elhelyezett klienseket nem hagytuk teljesen magukra, kapcsolatot tartottunk velük, az intézményekkel telefonon, illetve személyesen.

### **3. Adatok**

A következőkben a BIK egyes telephelyeinek 2019. évre vonatkozó ellátásáról szóló legfontosabb adatokat ismertetjük.

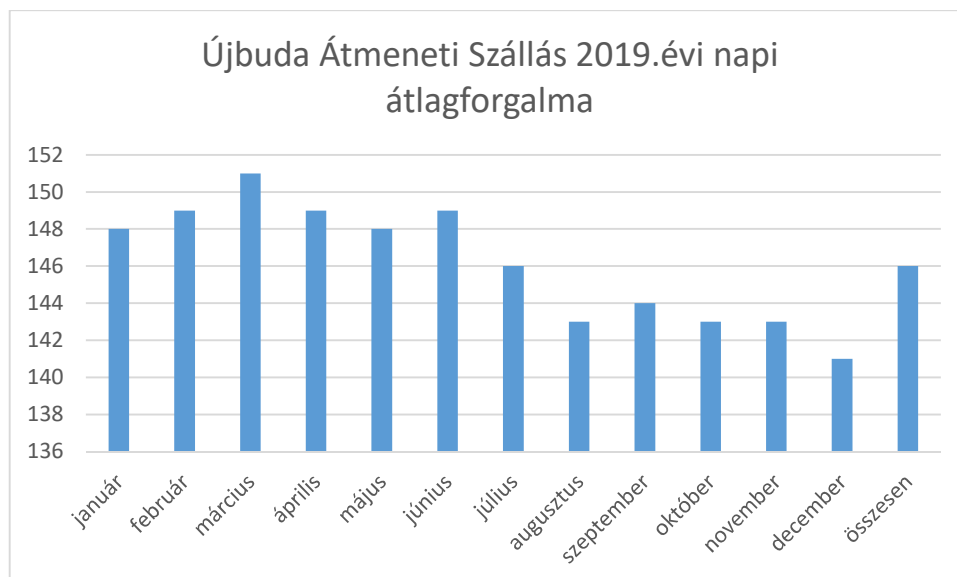
#### **3.1. Újbuda (Székhely)**

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 nélküli ellátotti létszám alakulása látható. 2019-ben hat hónapban érte el a 99%-ot Újbuda átmeneti

szállás férőhelyszámának kihasználtsága, és a legkisebb kihasználtságú hónap is 94%-os kihasználtságot mutatott.

<b>Átmeneti szállás 2019. évi kihasználtság (%)</b>			
<b>2019</b>	<b>Forgalom*</b>	<b>Napi átlag (fő)</b>	<b>Kihasználtság %</b>
Január	4596	148	99
Február	4183	149	99
Március	4674	151	101
Április	4477	149	99
Május	4593	148	99
Június	4482	149	100
Július	4515	146	97
Augusztus	4441	143	96
Szeptember	4331	144	96
Október	4431	143	95
November	4297	143	95
December	4381	141	94
<b>Összesen</b>	<b>53401</b>	<b>146</b>	<b>98</b>

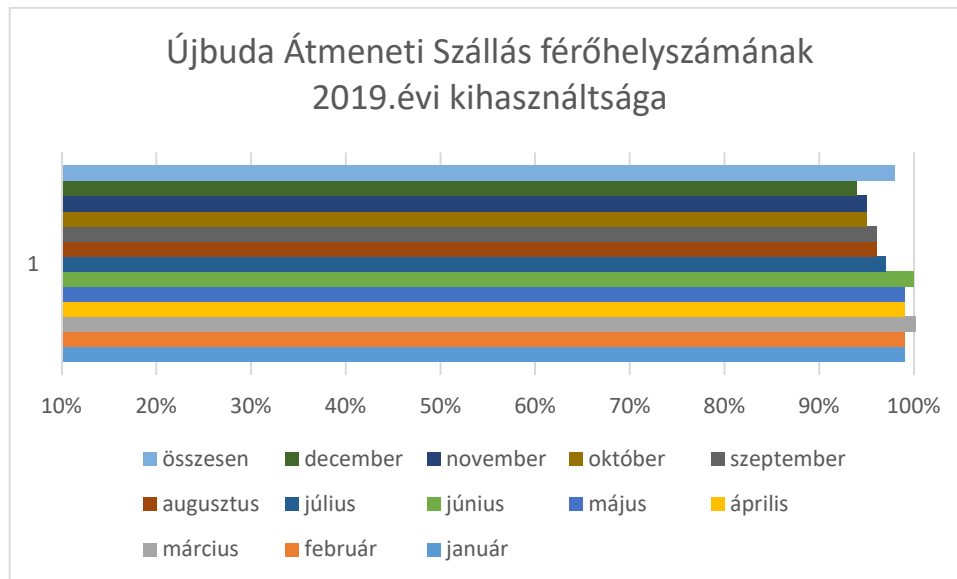
\*Forgalom a vendégéjszakák számát jelenti



A diagrammon is látható, hogy Újbudán az átmeneti szálláson a legnagyobb napi átlagforgalom márciusban volt, a legkisebb decemberben, és az évi napi átlagforgalom 146 fő volt.

A következő diagramm havi lebontásban mutatja meg az átmeneti szállás 2019.évi kihasználtságát, mely az év vége felé csökkenő tendenciát mutatott, így az éves kihasználtsága

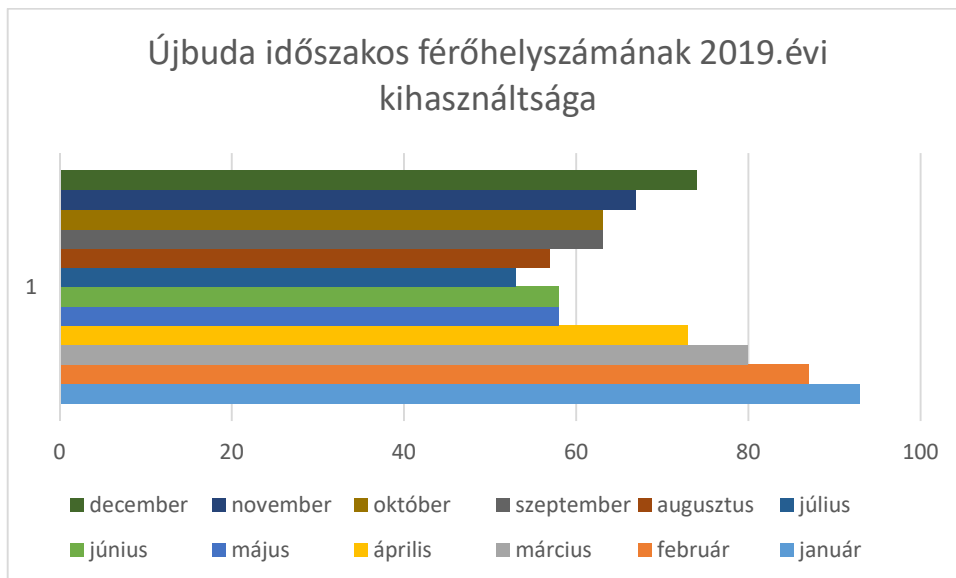
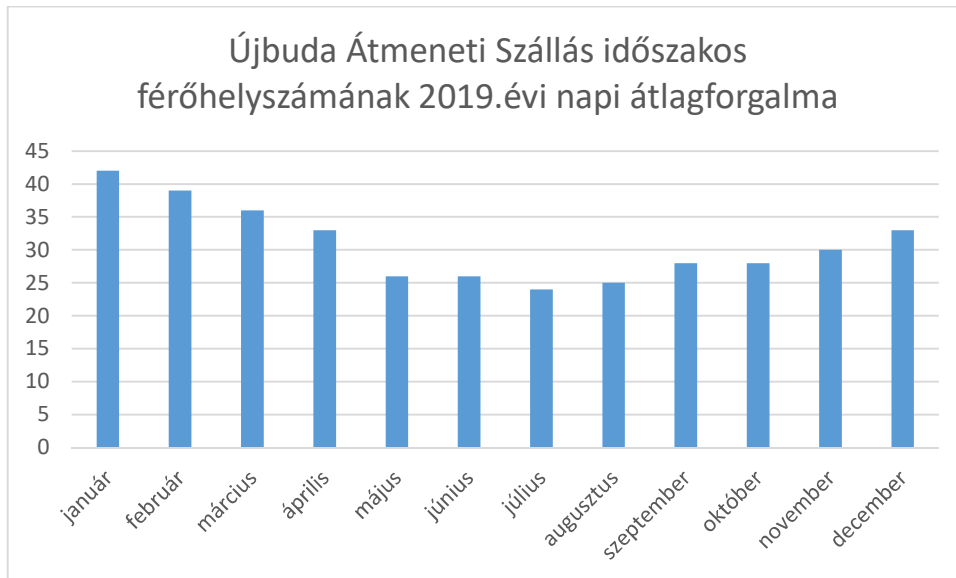
a szállásnak az időszakos férőhelyszámok kihasználtságát nem számítva 98%.



A következő táblázatban az időszakos férőhelyszámmal kiegészített ellátotti létszám látható. 2019-ben a téli krízis időszak lezárta után is nyitva maradtak az időszakos férőhelyek ellátottaink számára. Az erre az időszakra vonatkozó adatokat nem tartalmazza a következő táblázat, külön diagrammban kerül bemutatásra.

<b>Átmeneti szállás 2019. évi kihasználtság (%)</b>			
<b>2019</b>	<b>Forgalom</b>	<b>Napi átlag (fő)</b>	<b>Kihasználtság %</b>
Január	5900	190	96
Február	5275	188	93
Március	5792	187	91
Április	5462	182	86
Május	5400	174	99
Június	5262	175	100
Július	5249	170	97
Augusztus	5239	168	96
Szeptember	5175	172	96
Október	5304	171	95
November	5198	173	81
December	5409	174	84
<b>Összesen</b>	<b>64665</b>	<b>183</b>	<b>93</b>

A következő diagrammokon az időszakos férőhelyszámokra vonatkozó adatok láthatóak, nem vizsgálva az átmeneti szállás férőhelyszámait. Látszik a diagrammokon is, hogy 2019-ben minden hónapban elláttuk az időszakos férőhelyekre érkezőket, május hónaptól október hónapig is, nem csupán a téli krízis időszakban.

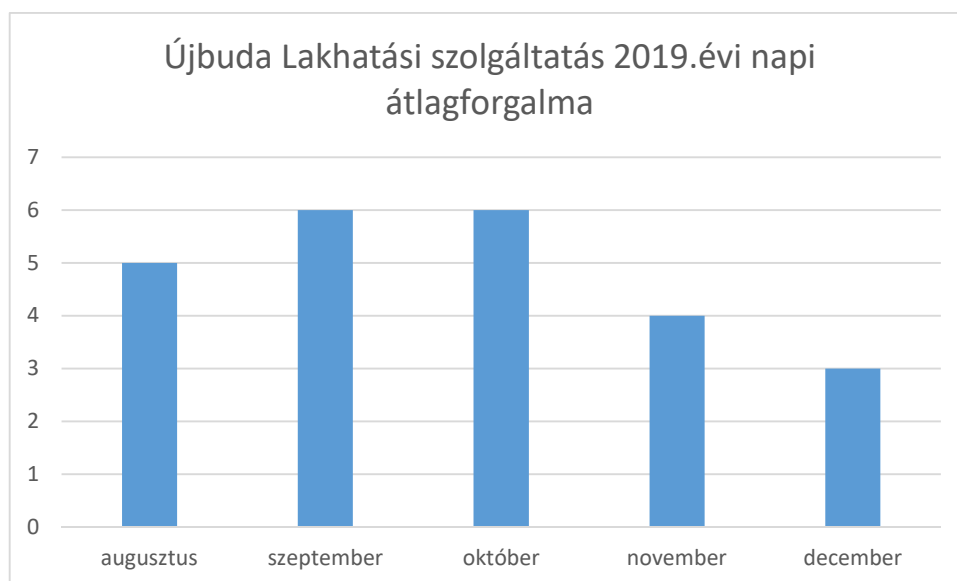


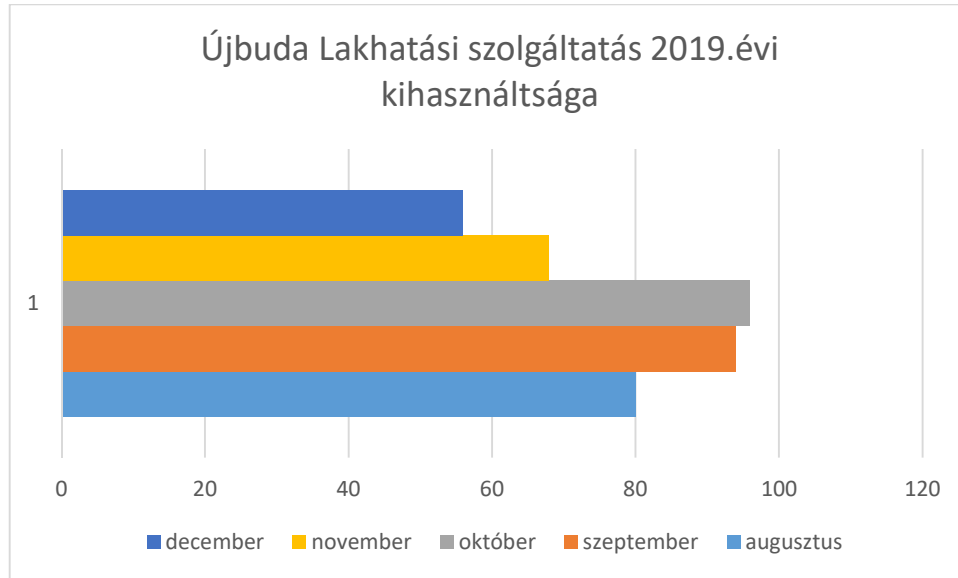
Az időszakos férőhelyszámok kihasználtsága 2019. év elején volt a legmagasabb, és a nyári hónapokban értelemszerűen a legkisebb.

A következő táblázatban az időszakos férőhelyszámmal és augusztustól már a külső férőhelyszámmal kiegészített ellátotti létszám látható.

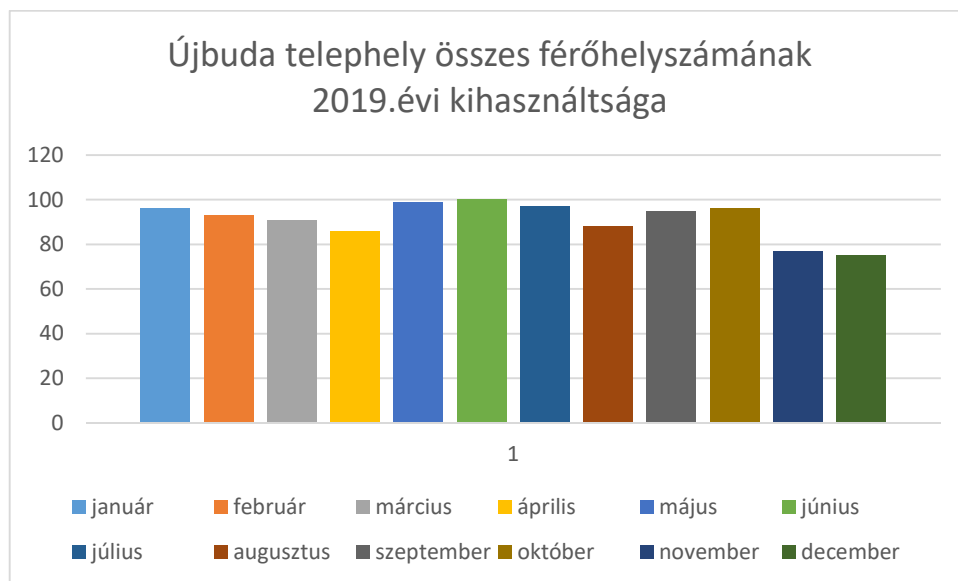
<b>Átmeneti szállás 2019. évi kihasználtság (%)</b>			
<b>2019</b>	<b>Forgalom</b>	<b>Napi átlag (fő)</b>	<b>Kihasználtság %</b>
Január	5900	190	96
Február	5275	188	93
Március	5792	187	91
Április	5462	182	86
Május	5400	174	99
Június	5262	175	100
Július	5249	170	97
Augusztus	5357	173	88
Szeptember	5345	178	95
Október	5482	177	96
November	5320	177	77
December	5513	177	75
<b>Összesen</b>	<b>65257</b>	<b>183</b>	<b>91</b>

A Lakhatási szolgáltatás a zuglói önkormányzati lakásokban 2019. augusztus hónapban kezdődött 5 fővel, majd a következő hónapban már teljes kihasználtsággal működött. Év végén a Kenyzi rendszerben a nappali intézményekkel történő ütközések miatt mutat kisebb kihasználtságot a szolgáltatás, miközben a lakhatási szolgáltatást továbbra is 6 fő vette igénybe. A diagrammok a Kenyzi rendszerben történt mentések adatait tükrözik.



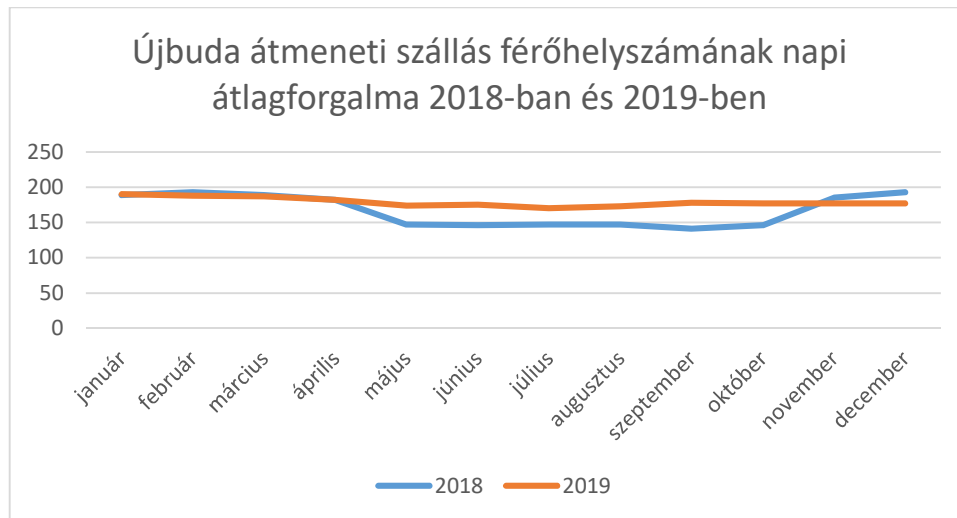


Az alábbi diagrammon Újbuda telephely összes férőhelyszámára vonatkozó 2019.évi kihasználtságot láthatjuk.



A következő diagramm a 2018-as és 2019-es napi adatforgalmat hasonlítja össze. Bár 2018. év végén magasabb volt a napi átlagforgalom, mint ugyanekkor 2019-ben, de 2019-ben a napi átlagforgalom kiegyenlítettebb volt az év során, mint 2018-ban.





### 3.2. Soroksár 1. telephely

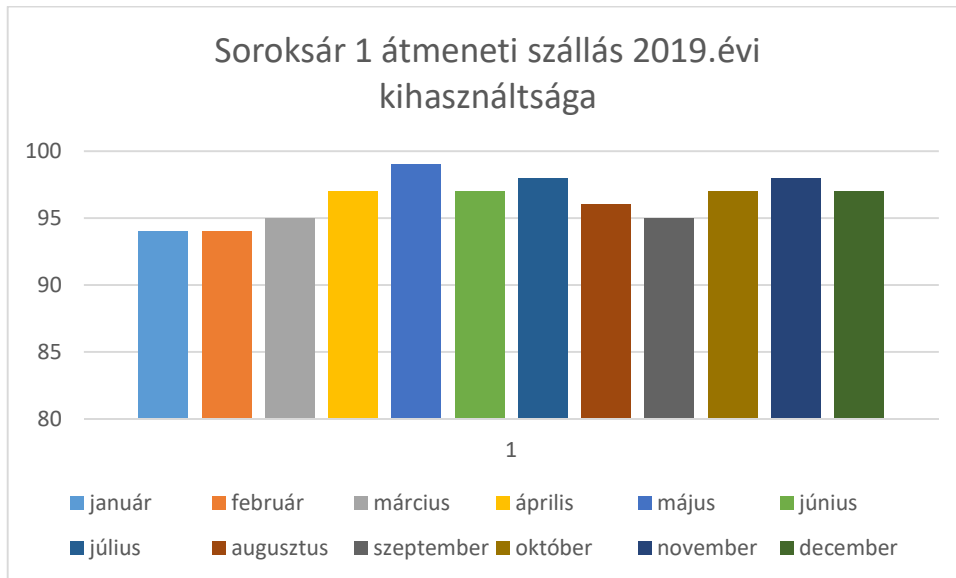
Soroksár 1. telephely átmeneti szálláson az ellátotti létszám az előző évekhez képest változatlan 150 fő, illetve még 45 fő időszakos férőhely, melyet nem csupán a krízis időszakban biztosítottunk ellátottaink számára, hanem egész évben folyamatosan. A következő táblázatban az időszakos férőhelyszámmal nélküli ellátotti létszám alakulása látható.

A telephely férőhelyének kihasználtsága 96% volt.

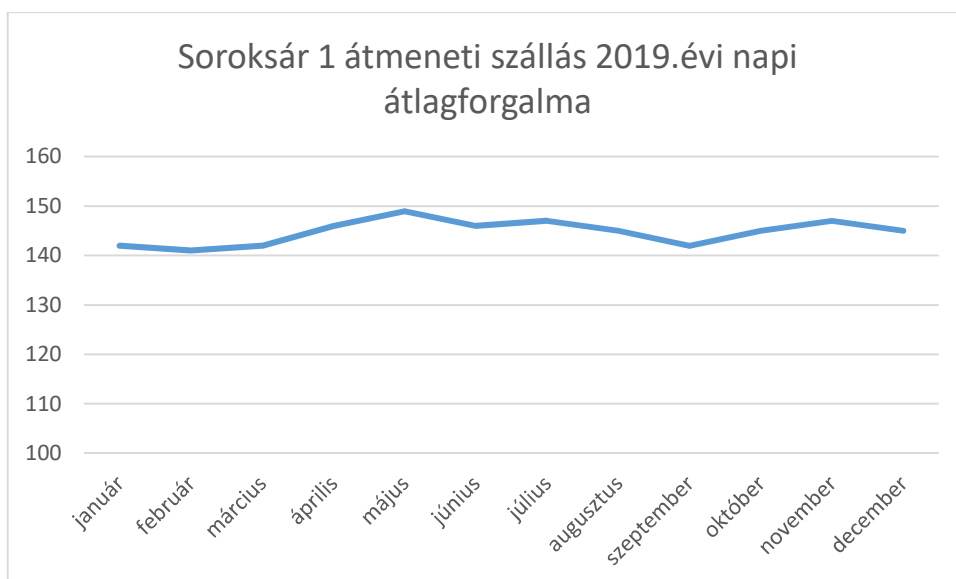
Soroksár 1. átmeneti szállás 2019. évi kihasználtság (%)			
2019.	Forgalom*	Napi átlag (fő)	Kihasználtság %
Január	4392	142	94
Február	3940	141	94
Március	4414	142	95
Április	4375	146	97
Május	4611	149	99
Június	4365	146	97
Július	4572	147	98
Augusztus	4483	145	96
Szeptember	4253	142	95
Október	4501	145	97
November	4423	147	98
December	4506	145	97
<b>Összesen:</b>	<b>52835</b>	<b>145</b>	<b>96%</b>

\*Forgalom a vendégéjszakák számát jelenti

Az alábbi diagrammon látszik, hogy az év eleje mutat kisebb kihasználtságot, és a férőhelyek kihasználtsága márciustól már minden hónapban legalább 95%-os.



A napi átlagforgalom minden hónapban legalább 141 fő, a legmagasabb májusban, ekkor már 149 fő.



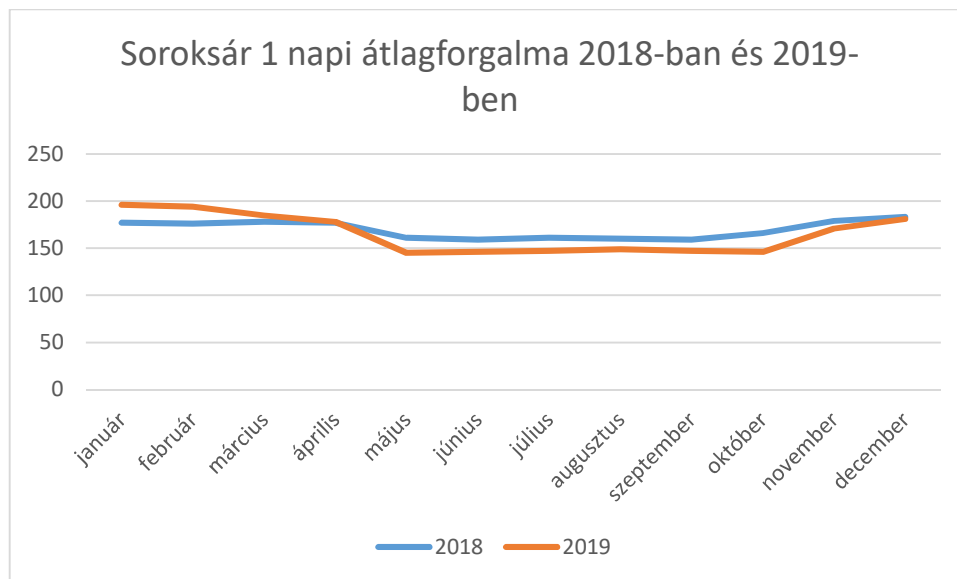
A következő táblázatban az időszakos férőhelyszámmal kiegészített ellátotti létszám látható.

<b>Soroksár 1. átmeneti szállás 2019. évi kihasználtság (%)</b>			
2019.	Forgalom*	Napi átlag (fő)	Kihasználtság %
Január	5479	177	86
Február	4914	176	86
Március	5527	178	88
Április	5297	177	83
Május	4983	161	99
Június	4738	159	97
Július	4994	161	98
Augusztus	4944	160	96
Szeptember	4768	159	95
Október	5164	166	97
November	5378	179	85
December	5671	183	91
<b>Összesen:</b>	<b>61857</b>	<b>170</b>	<b>92</b>

Az alábbi diagrammokon látszik, hogy bár kisebb kihasználtsággal, de az időszakos férőhelyeken az ellátást a téli krízis időszak után is folytattuk.



A következő diagrammok a Soroksár 1. telephely 2018-as és 2019-es adatait hasonlítja össze napi átlagforgalom tekintetében. 2019-ben a napi átlagforgalom az év elején magasabb volt, mint ugyanekkor 2018-ban, év végére viszont mindkét évben 170 és 180 fő között volt a napi átlagforgalom.



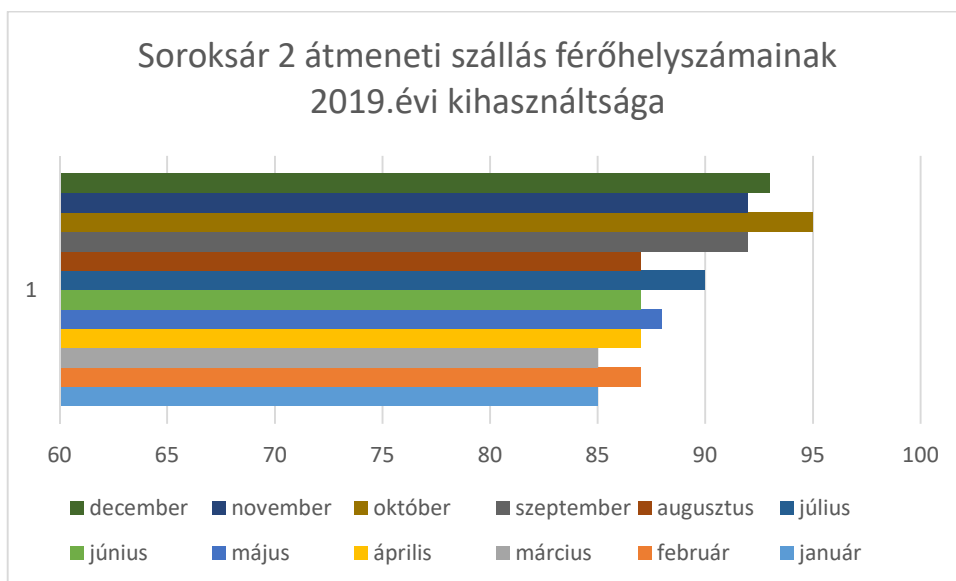
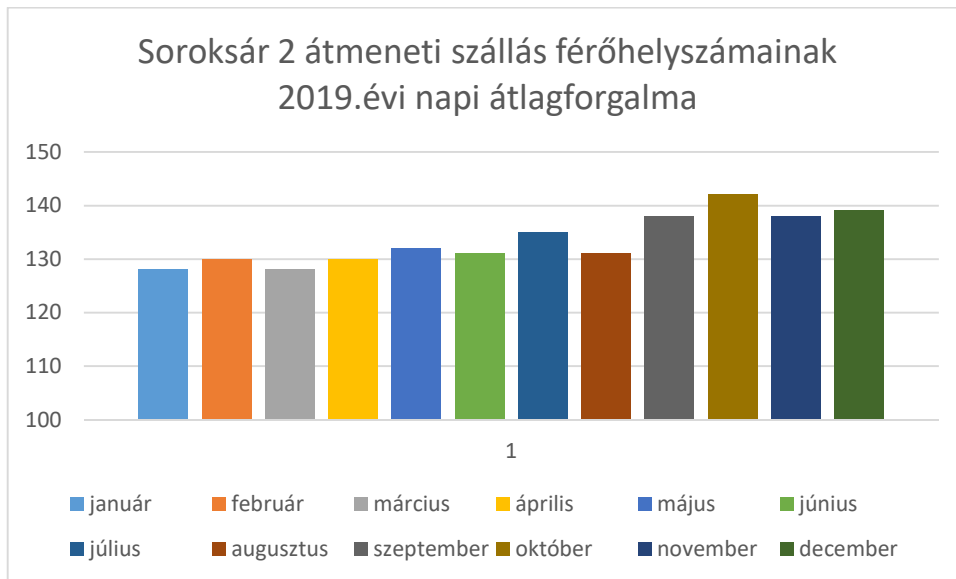
### 3.3. Soroksár 2. telephely

Soroksár 2. telephely átmeneti szálláson 2019-ben a férőhelyek kihasználtsága 89% volt.

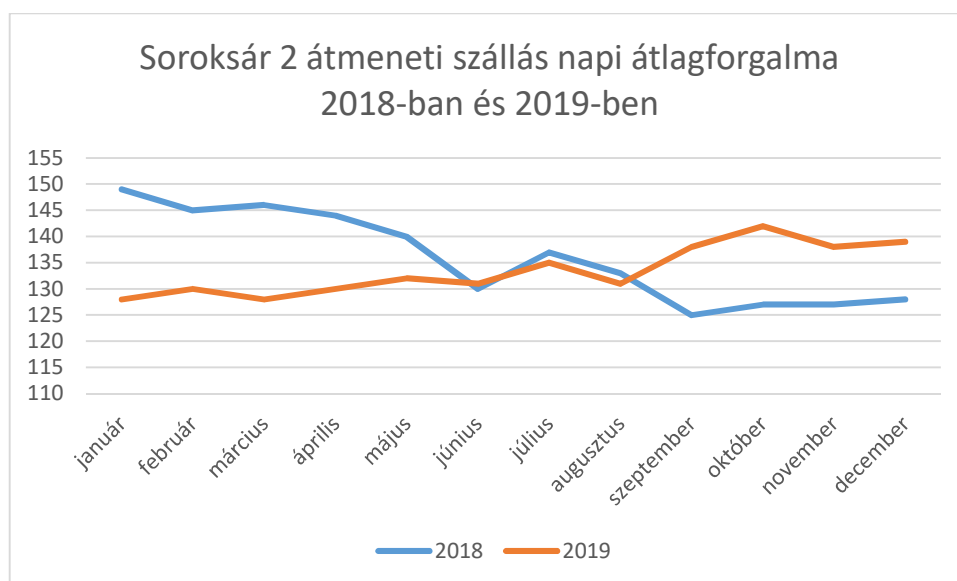
Átmeneti szállás 2019. évi kihasználtság (%)			
2019.	Forgalom*	Napi átlag (fő)	Kihasználtság %
Január	3963	128	85%
Február	3647	130	87%
Március	3955	128	85%
Április	3910	130	87%
Május	4088	132	88%
Június	3929	131	87%
Július	4189	135	90%
Augusztus	4068	131	87%
Szeptember	4150	138	92%
Október	4269	142	95%
November	4140	138	92%
December	4316	139	93%
<b>Összesen:</b>	<b>48624</b>	<b>134</b>	<b>89%</b>

\*Forgalom a vendégéjszakák számát jelenti

Soroksár 2. telephely napi átlagforgalma éves szinten 134 fő. A legkevesebben év elején voltak, ez a szám fokozatosan növekedett, és októberben már 142 fő volt a napi átlagforgalom, ami a férőhelyszámok 95%-os kihasználtságát jelenti.



Az alábbi diagrammokon látszik, hogy Soroksár 2. telephely napi átlagforgalma 2018 és 2019 nyarán nagyjából hasonló értékeket mutat, nagyobb különbségek a krízis időszakban láthatók. Az éves napi átlagforgalom 2018-ban 136 fő, 2019-ben 134 fő.



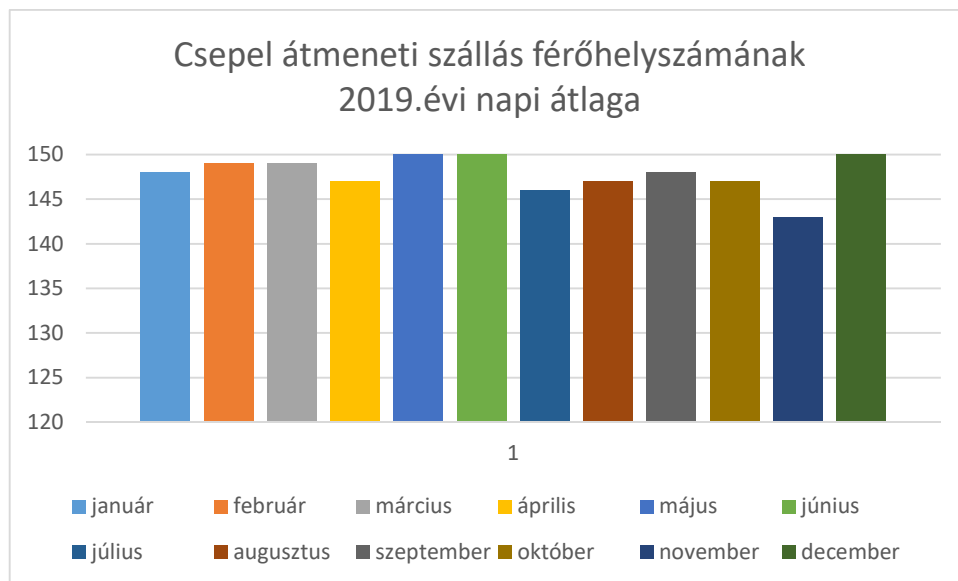
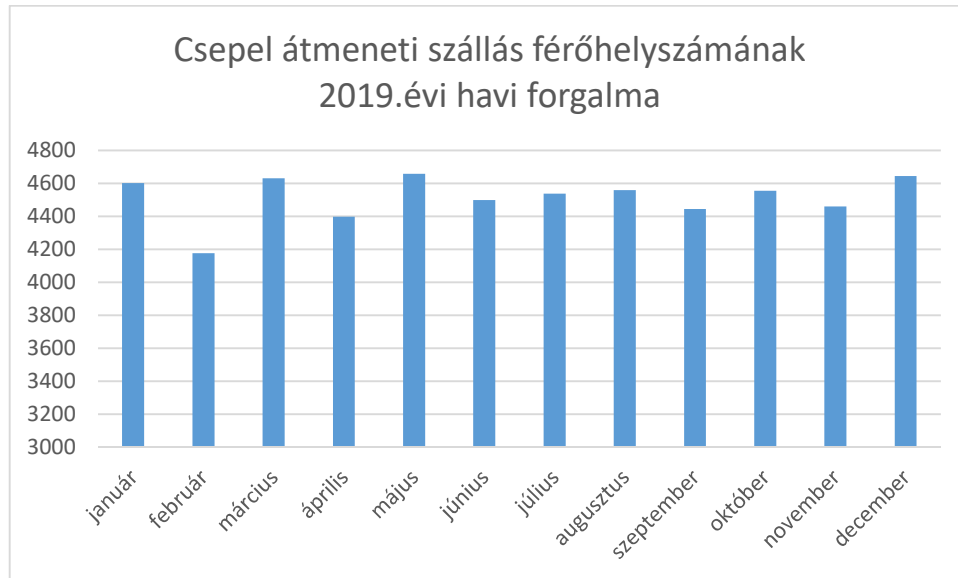
### 3.4. Csepel telephely

A csepeli telephelyen 2019-ben a férőhely kihasználtság 99%-os volt, mely 1%-kal kevesebb az előző évekhez képest.

Átmeneti szállás 2019. évi kihasználtság (%)			
2019.	Forgalom*	Napi átlag (fő)	Kihasználtság %
Január	4601	148	99%
Február	4177	149	99%
Március	4630	149	100%
Április	4397	147	98%
Május	4658	150	100%
Június	4499	150	100%
Július	4538	146	98%
Augusztus	4558	147	98%
Szeptember	4445	148	99%
Október	4554	147	98%
November	4460	143	99%
December	4644	150	100%
<b>Összesen:</b>	<b>54161</b>	<b>148</b>	<b>99%</b>

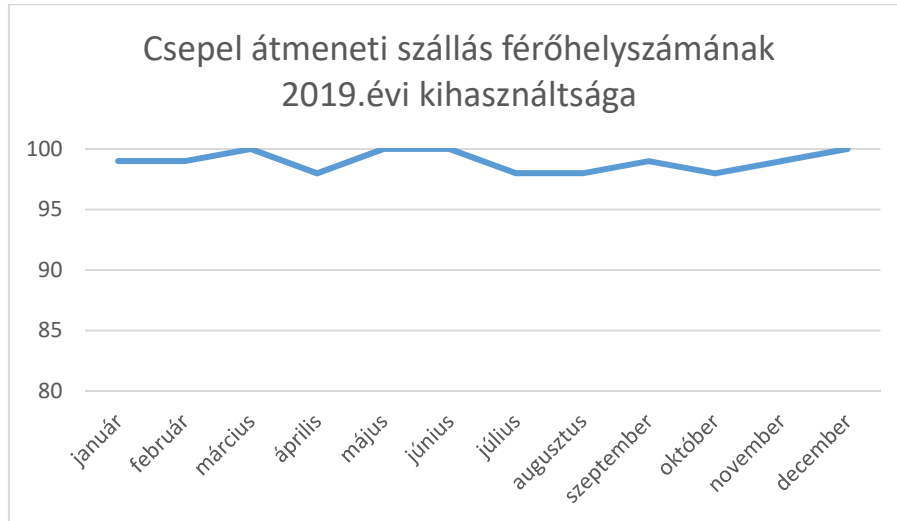
\*Forgalom a vendégéjszakák számát jelenti

Csepelen a különbség a legkisebb és a legnagyobb kihasználtságú hónap között is maximum 2%, a szálló évek óta kiegyensúlyozott működést mutat. A napi átlagforgalom éves összesített értéke 148 fő.

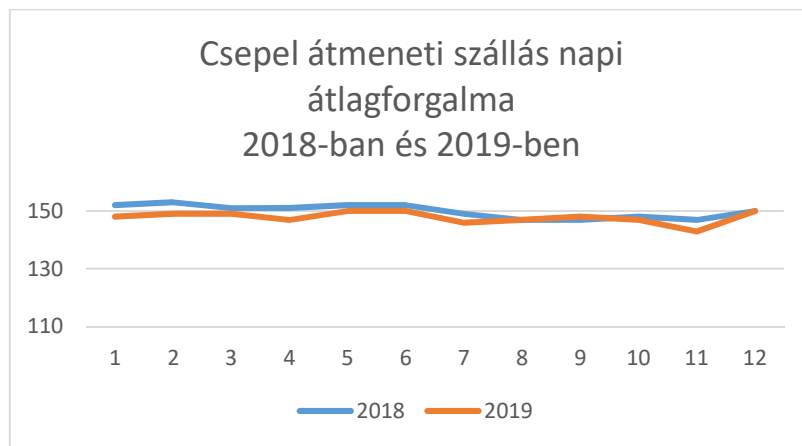


Az alábbi diagrammon látszik legjobban a szálló 100% közeli kiegyensúlyozott kihasználtsága egész évben.

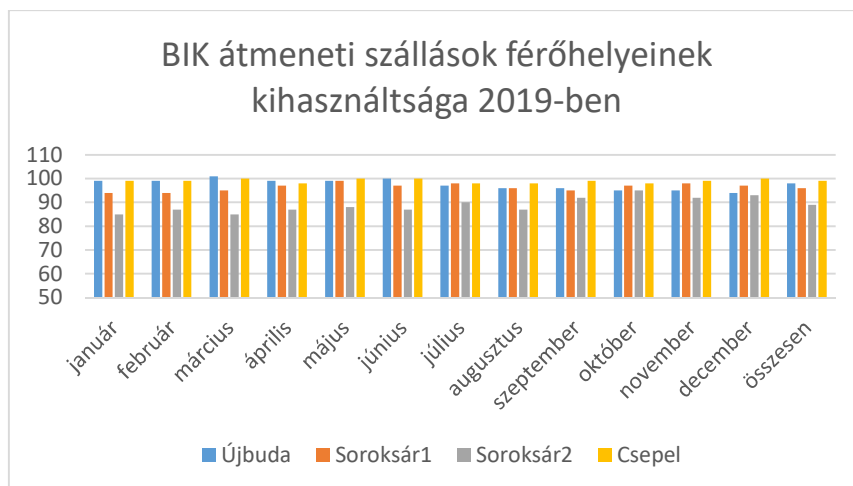


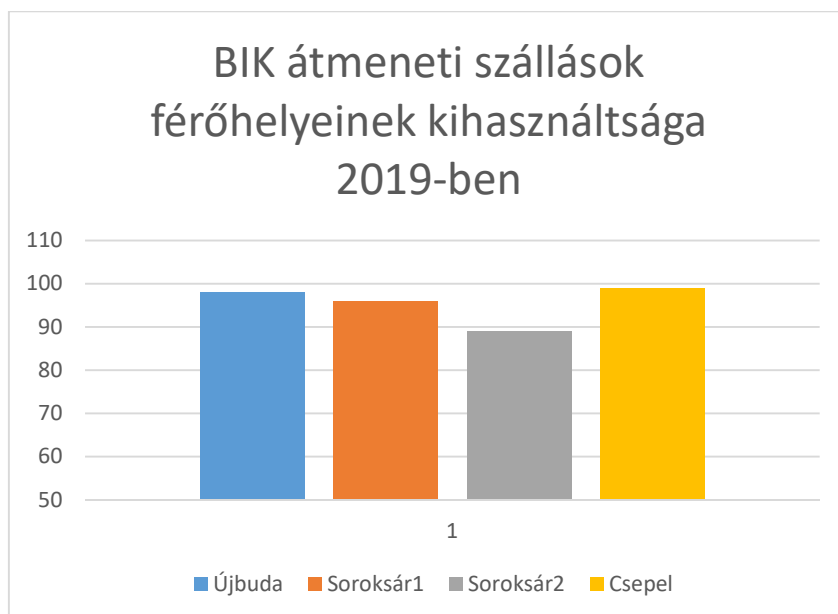


Az átmeneti szállás napi átlagforgalmát mutatja meg a következő diagramm 2018-ban és 2019-ben.



A következő diagrammokon a BIK Hajléktalan Átmeneti Szállásainak 2019.évi kihasználtságát láthatjuk havi lebontásban.





A legnagyobb kihasználtsággal az előző évekhez hasonlóan továbbra is Csepel átmeneti szállása működik.

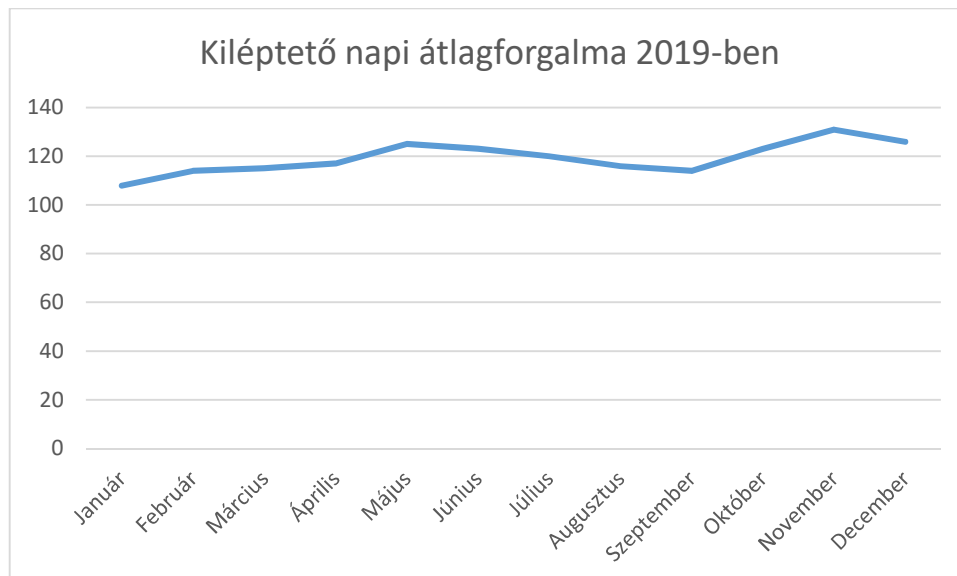
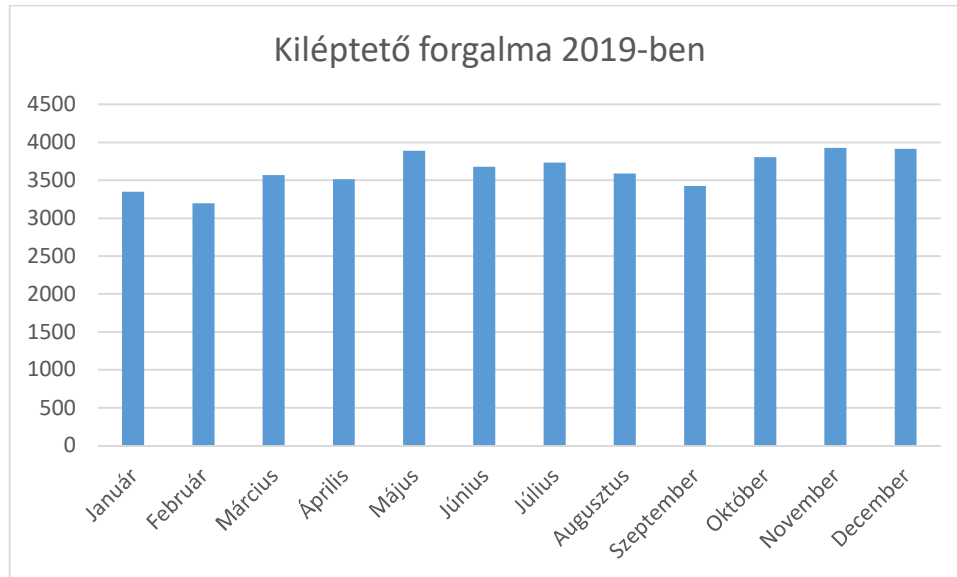
### 3.5. Kiléptető Szálló

Mivel a Csáo I. ideiglenes befogadási szándéka miatt az alsó szintet 2018-ban előkészítettük a családok befogadására, amelyre végül nem kaptunk engedélyt, a Kiléptető kihasználtsága 2018-ban összesen 64%-os volt. 2019-ben a szállás kihasználtsága több mint 10%-kal nőtt az előző évhez képest, éves átlagban 75% volt.

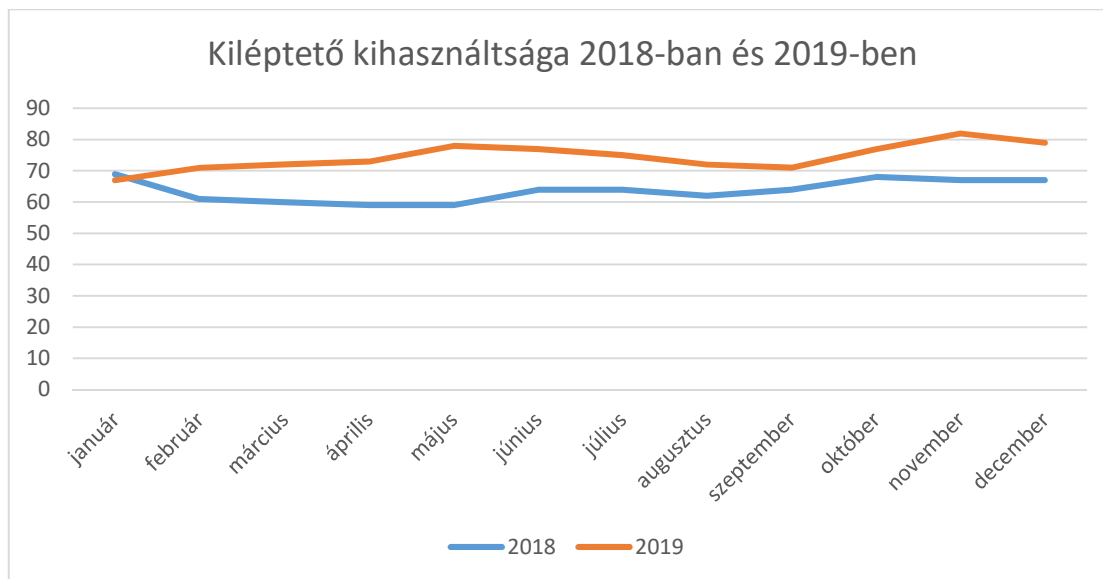
Kiléptető Szálló 2019. évi kihasználtság (%)			
2019.	Forgalom*	Napi átlag (fő)	Kihasználtság %
Január	3347	108	67%
Február	3198	114	71%
Március	3567	115	72%
Április	3512	117	73%
Május	3889	125	78%
Június	3678	123	77%
Július	3734	120	75%
Augusztus	3589	116	72%
Szeptember	3424	114	71%
Október	3805	123	77%
November	3928	131	82%
December	3913	126	79%
<b>Összesen:</b>	<b>43584</b>	<b>119</b>	<b>75%</b>

\* Forgalom a vendégéjszakák számát jelenti

A következő diagrammokon a Kiléptető szállás forgalma és napi átlagforgalma látható. A legnagyobb napi átlagforgalom novemberben volt, átlagosan 131 fő, ami 23 fővel magasabb, mint az év elején tapasztalt 108 fős átlagforgalom.



Látszik az alábbi diagrammon is, hogy 2019-ben a szállás már jóval nagyobb kihasználtsággal működött, mint 2018-ban. A legnagyobb különbséget a május hónap mutat, amikor 2019-ben 29%-kal volt magasabb a szállás kihasználtsága, mint ugyanebben a hónapban 2018-ban.



#### 4. Szakmai létszám bemutatása

Dolgozóink létszáma munkakörök szerint 2019. 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						
Pénzügyi ügyintéző	1 (4 órában)						
Módszertani munkatárs	1						
Telephelyvezető	1	1	1	1	1	1	1
Szociális és mentálhigiénés munkatárs	8 (ebből 2 fő GYED/GYES, 1 fő részmunkaidő, )	10 (ebből 4 fő GYED/GYES, 1 fő 2 órás)	4	6 (ebből 1 fő gyés)	--	1	-
Szociális segítő	5 (ebből 1 fő részmunkaidő)	5	5	8 (ebből 1 fő részmunkaidő)	4	1	1

Pszichológus (4 órás)	1	--	--
Lelkész	1	--	--
Intézményi orvos	1 fő (heti 2 óra telephelyenként)	--	--

2019-ben 24 munkatárs távozott, míg 30-an érkeztek az Intézményhez. A menedzseri és adminisztratív feladatokat 6 fő látta el. (A telephelyvezetők a szakmai létszámot gyarapítják, bár munkakörüknel fogva ez utóbbi kategóriába is beletartoznának.) A VEKOP pályázatunkban 2019. decemberében 8 fő dolgozott.

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 2019-ben sem volt szükség arra, hogy a BIK önálló szerződést kössön a kormányhivatallal.

Tapasztalataink szerint a program ügyfeleink számára nagy segítség, mert rendszeres jövedelemhez jutnak, amelyből a legalapvetőbb szükségleteiket ki tudják elégíteni. Rendszerint vissz 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 közfoglalkoztatásban részt vevők létszáma telephelyenként a következőképpen alakult a 2019-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 2019-ben:
Újbuda:	4 fő
Csepel:	9 fő
Soroksár 1.:	2 fő
Soroksár 2.:	2 fő
Kiléptető:	7 fő
CSAO I-II:	0 fő
<i>Összesen:</i>	<i>24 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.

### 5.1 Újbuda:

A szállón lakó klienseinknek igyekeztünk mindig az éppen aktuális ünnepekkel kapcsolatban programokat szervezni, közösségi feladatokat, csoportokat tartani. Az évben az alábbi programok valósultak meg:

- tavasszal közös, önkéntes szemét szedés az intézmény környékén, zsíros kenyér és tea osztás mellett
- nyáron ellátottaink egy részét elvittük a Nyíregyházi Állatkertbe
- több alkalommal volt filmvetítés
- télen mézes kalács sütés
- kézműves programok
- karácsonyi ünnepség, versmondás, karácsonyfa díszítés



## 5.2 Soroksár 1.

- Húsvétkor papírnyuszikat készítettünk a lakókkal a lakóknak. Egy kézműves foglalkozás keretén belül színes papírból kivágták és összeragasztották a nyuszikat, amikbe aztán csokitojásokat tettünk és kiosztottunk valamennyi ellátottunk részére.



- Decemberben nem maradhatott el az év legnagyobb közösségi programja, a karácsonyi műsor, melyen idén is több lakónk előadott, ki verset, ki novellát, volt közös éneklés és bejglievés, valamint karácsonyi csomagok kiosztása.







- Bibliai vetélkedő nélkül sem telhet el év, ezt idén is Sörös Attila, intézményünk lelkipásztora vezényelte le.



### 5.3 Soroksár 2.:

Az ellátottakkal közösen szervezett programokban a legkimagaslóbb az volt 2019-ben, hogy egy új kezdeményezésre Focikupát szerveztünk, melyre más hajléktalan ellátásban résztvevőket hívtunk. A kupa jó hangulatban telt, szeretnénk a jövőben rendszeresen megtartani ezt a rendezvényt.



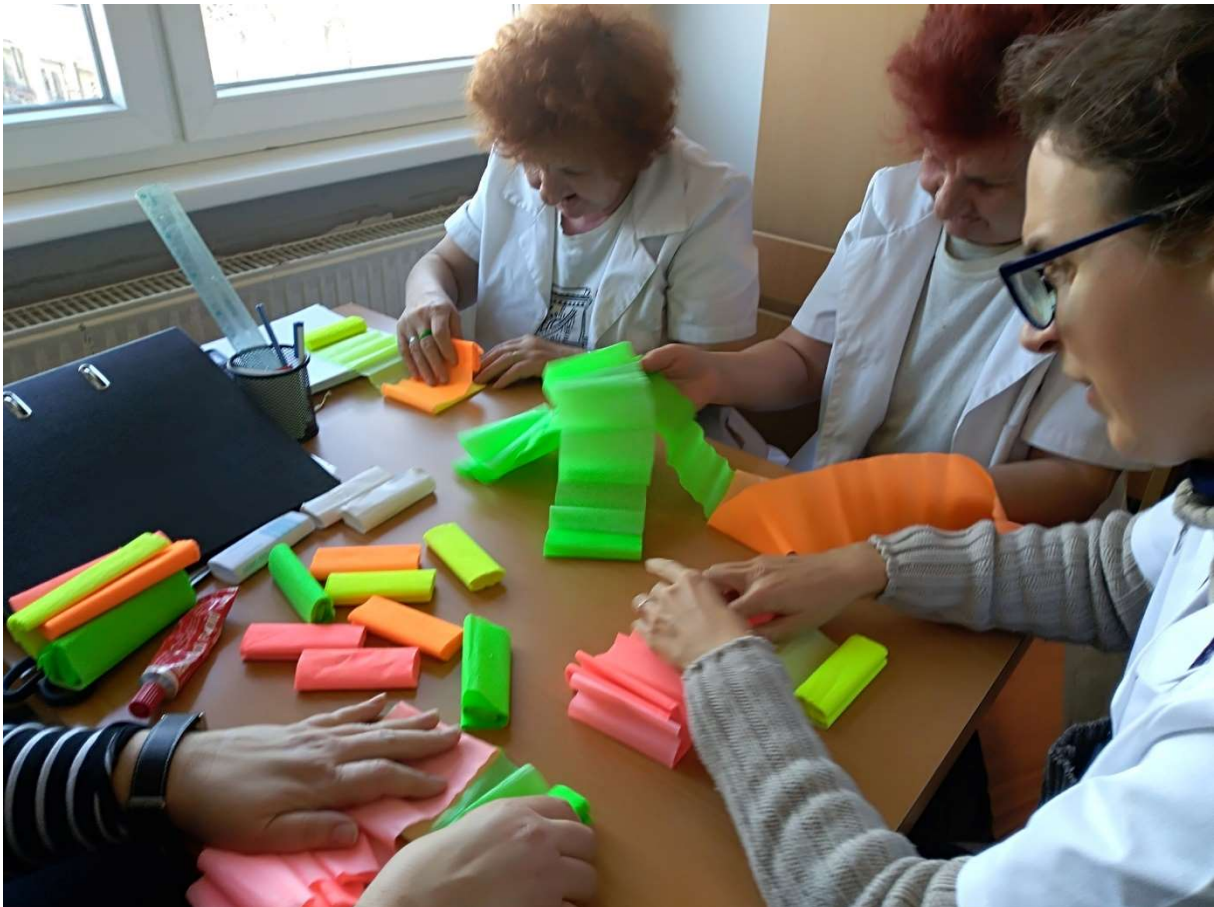


#### 5.4 Csepel

Mivel a közös programokat a lakókkal változatlanul fontosnak tartjuk, 2019-ben is számos programot szerveztünk, igyekezve változatos ötleteket megvalósítani, hogy minél többen be tudjanak kapcsolódni valamelyikbe. Így voltak kézműves foglalkozások, bibliai vetélkedők, ünnepi istentiszteletek, farsangi bál.











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

A telephelyvezetők 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, 2019-ben csepeli csapatunk a váci hajléktalanszállót látogatta meg.

Szállásaink többségén elkészültek a rekreációs szobák, melyekhez a bútorokat munkatársaink rakták össze.





Sok év után megújult Soroksár 1 szállás portája is, mely így már sokkal komfortosabb és nem utolsó sorban mutatósabb is lett.







Lelkesen vártuk a cipősdoboz adományokat 2019-ben is.



A BIK összes munkavállalójának részvételével zajló állománygyűlések mellett a közösség kialakítását célozza az intézményi karácsonyi ünnepség is, melyet 2019-ben a Wesselényi utcai Baptista Imaházban rendeztünk meg, melyen a teljes BIK munkatársi csapata megjelent, akinek nem volt halaszthatatlan elfoglaltsága. A hagyományoknak megfelelően az éves eredményértékelést követően, képes diavetítéssel mutatták be a telephelyek 2019-es munkájukat. A kimagasló teljesítményt nyújtó dolgozók jutalomban részesültek.



## 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.

2019. 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)
- Menedék Migránsokat Segítő Egyesület
- Magyar Helsinki Bizottság,
- Cordelia Alapítvány
- a Fővárosi Önkormányzat Hajléktalan Információs Irodája.
- Csepeli Iszákosmentő Misszió
- Kéznyújtás a Rászorultakért Alapítvány
- Szigony Alapítvány

Telephelyeink 2019-ben is részt vettek február 3. kérdőíves adatfelvételben.

## **7. Népkonyhai étkeztetés – együttműködés az Országos Szociális Segítő Központtal**

A Baptista Szeretetszolgálaton belül működő Országos Szociális Segítő Központtal együttműködve 2014. október 1-től népkonyhának adunk otthont Újbuda telephelyen. A szolgáltatás nem csak lakóink számára elérhető, hanem bárkinek, akinek arra szüksége van. Naponta 40 adag meleg ételt osztottunk ki, mely nagy segítséget jelent az alacsony jövedelemmel rendelkezőknek.

Általánosságban elmondható, hogy a népkonyhai 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.

## **8. Megvalósult pályázatok**

### **8.1. Az utcai szociális munkát, illetve családok átmeneti otthona által működtetett krízisközpontot és titkos menedékházat működtető és befogadott szolgáltatók feltételeinek fejlesztésére**

2019-ben lehetőségünk nyílt pályázati keretek között az Utcai Gondozó szolgálat részére egy személygépjármű megvásárlása. A pályázatból finanszírozott új személygépjármű megvásárlásáig a 2017 novemberében elindult utcai megkereső programunk egy önerőből vásárolt autót használt. A gépjármű már 11 éves volt, a futásteljesítménye pedig meghaladta a 310.000 km-et, így folyamatosan kisebb-nagyobb javításra szorult, ami egyrészt magas üzemeltetési költségekkel járt, másrészt pedig az ellátást is megnehezítette. Ezt a gépjárművet cseréltük le a pályázat keretében egy új Dacia Dokker Techroad SCe 100 személygépjárműre, csökkentve ezzel az üzemeltetési költségeket és biztosítva az ellátás folyamatos és zavartalan működését.

## **9. Adományok**

Általánosságban kijelenthető, hogy a BIK intézményeiben évről évre növekszik az adományok szerepe. Az adományok leginkább élelmiszert, ruhát és játékot jelentenek, azonban irodabútorokat, festéket és egyéb, az épületek tárgyi feltételeinek javítását lehetővé tevő eszközt, berendezési tárgyat, vagy éppen felszerelést is magában foglal. Az adományok éppúgy hozzájárulnak a mindennapokhoz (pl. ételosztás), mint az ünnepekhez (pl. 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, , 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.

## 6. Nehézségek

Az utóbbi években az előírtnál jóval többször elvégzett rovarirtás ellenére intézményeinkben megnőtt az ágyi poloska szennyezettség, több telephelyünkön már a munkatársak irodáiban is. Ez nem csupán jelentős fizikai, hanem mentális, szociális jellegű kellemetlenségeket is okoz ügyfeleinknek, hiszen a csípések akár hetekig is látszódnak, érzékenyebb embereken hólyagokat okozva, rontva a munkaerő piacon történő elhelyezkedési lehetőségeiket. Több rovarirtó cég munkáját igénybe vettük már, az elmúlt évben negyedévente egy szállásunk rovarirtása megközelítőleg 1.500.000 Ft volt (ez a négy átmeneti szállásunk esetében már 6 millió Ft negyedévente, éves szinten pedig 24 millió Ft).

Szállóinkon a jelenleg használatban lévő bútorzat vegyes összetételű, leginkább fa, illetve pozdorja alapanyagú, ami könnyen sérül, rövid használat után erősen amortizálódik, és amíg intézményeink nagy részben ilyen bútorokkal vannak felszerelve, teljesen nem tudjuk kiirtani a kártevőket. Ezeket az anyagi lehetőségek függvényében fokozatosan fém bútorokra cserélnénk, ezek teherbíróbbak, fertőtlenítésük egyszerűbb. Továbbá önerőből történő faljavításokkal, csőátjárások lezárásával, a házirend szigorításával, rendszeres ellenőrzött takarításokkal, magas hőfokon való mosással is igyekszünk meggátolni az ágyi poloska további terjedését.

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 családegyesítés, 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.

A folyamatos létszámhiány, képzett szociális munkások hiánya nagy mértékben megnehezíti a szakmai munkát, intézményeink mindennapjait.