

# BAPTISTA INTEGRÁCIÓS KÖZPONT

Éves beszámoló  
2020.

## 1. Az intézmény működése

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

Összesen hét intézményünk van Budapest területén, ebből négy hajléktalanok

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

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. 2019. óta működik Budapest XIV. kerületében három lakásunk, melyek szintén külső férőhelyen nyújtanak lakhatási szolgáltatást 6 fő részére. Az állandóan működő 846 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.

2019-ben indult a VEKOP-8.1.2-16-2017-00001 „Nem állami szervezetek és társadalmi partnerek munkaerőpiaci szolgáltatásainak támogatása” elnevezésű projekt, melynek célja a regisztrált budapesti álláskereső foglalkoztathatóságának elősegítése és támogatása, valamint az inaktív álláskereső bevonása a munkapiaci programunkba.

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
- külső férőhelyen (Bp. XIV. ker.): 6 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 főSzolgáltatásnyújtás 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. *Családok Átmeneti Otthona I.*  
1158, Budapest, Sztárai M. tér 10.
  - Ellátotti létszám: 40 fő
  
6. *Családok Átmeneti Otthona II.*  
1158, Budapest, Sztárai M. tér 10.
  - Ellátotti létszám: 40 fő
  
7. *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)

2020-ban is folytatódtak azok a folyamatok, melyek célja a működéshez szükséges források biztosítása, a költségvetés stabilizálása, melyek a szervezet működését segítik elő, letisztítva az egyes funkciókhoz tartozó feladatokat, tevékenységeket, valamint az intézmény szakmai munkájának fejlesztése, melyben nagy előrelépés volt az intézményi adminisztráció egységesítése.

**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)

#### **2.1.1. 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 igények mára a Kiléptető szállót is elérték, 2020-ban egyre nagyobb számban vették igénybe ezen intézményt menekült státuszú férfiak.

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 csökkentésére.

#### **2.1.2. A szolgáltatás célja**

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.

### 2.1.3. Téli krízis időszak

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 a Menhely Alapítvány Diszpécserszolgálatának jelzésére, 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 néhány ember élt a felkínált lehetőséggel.

### 2.1.4. 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 napi térítési díjat kell fizetni, melynek összege 2020-ban 375 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. A Kiléptető szállón lakóknak havi fix lakhatási költsége változatlanul 30.000 Ft/fő volt minden hónapban, a zuglói lakásokban élőknek pedig a fogyasztás alapján változó rezsit és a fix közös költséget kell kifizetnie.

### **2.1.5. Felvétel az intézménybe**

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**

### **2.2.1.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.

### **2.2.2. 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.

### **2.2.3. 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 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.

### **2.2.4.Szolgáltatásai:**

- Lényegesen kisebb létszámban és óraszámban, de 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 együttélésekből fakadó nézeteltérések, konfliktusok rendezése érdekében a szükséges beavatkozások megtétele a szociális munka eszköztárával
- Hivatalos ügyekben való segítségnyújtás (indokolt esetben külső szakemberek bevonása)
- A lakhatási szolgáltatás a vonatkozó jogszabályok értelmében legfeljebb 3 évig vehető igénybe, melybe beleszámít a korábban, a BIK átmeneti szállásain eltöltött idő is.

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

- Szervezetileg a BIK Hajléktalanok Átmeneti Szállása Újbuda telephelyhez tartozik.
- 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 elhasználódnak.
- 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.



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

- Összesen 160 fő, 80 db 2 személyes szobában
- Szervezetileg a BIK Hajléktalanok Átmeneti Szállása Soroksár 1. telephely részét képezi.
- Jól megközelíthető helyen található: 1203 Budapest, Baross utca 2.: 3-as villamossal, 23E busszal, 66-os busszal, 66B busszal megközelíthető, közelében számos supermarket, 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 főszobákban 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 2020-ban is 30.000Ft/fő.

### **2.3. BIK Családok Átmeneti Otthona I-II. telephelyek**

#### **2.3.1. Az ellátottak köre:**

A Baptista Integrációs Központ intézményei közül ez a két egység foglalkozik válságban lévő gyerekekkel és szüleikkel.

A Családok Átmeneti Otthona Butapesten a XV. kerületben, kertesházias övezetben található. A kerület igen jól szervezett infrastruktúrával, kiváló közlekedéssel rendelkezik, mely folyamatosan bővül és megújul, így a város más részei igen könnyen és gyorsan megközelíthetők.

Kulturális, oktatási- és egészségügyi ellátórendszere szintén igen fejlett. A kerületben kiterjedt intézményes szociális rendszer működik. Védőnői, háziorvosi, gyermekorvosi hálózat szakorvosi ellátással kiegészítve működik a kerületben. Az önkormányzat nagy hangsúlyt fektet a hátrányos helyzetű egyének, családok támogatására, hátrányos helyzetükből való kikerülésre. A kerület szemléletében fontos helyen szerepel az ember, az egymásra történő odafigyelés, mely nemcsak intézményi szinteken jelentkezik, hanem az itt élők egymáshoz való viszonyulásában is.

Intézményünk a működését 2020. június hónapban kezdte meg, 2020 júliusától folyamatos fogadtuk a beköltöző családokat. A családok két külön szakmai egységben, külön emeleten, külön szobákban kapnak elhelyezést. Első emeleten helyezkedik el a Családok Átmeneti Otthon

I., befogadó képessége 40 fő, 13 különböző méretű szobával, a második emeleten található a Családok Átmeneti Otthona II., szintén 40 fő férőhellyel, 10 szobával. Mindkét szinten vannak egymásba nyitható 2-3 szobás elhelyezésre alkalmas helyiségek, így többszobás elhelyezést tudunk biztosítani a nagycsaládok részére.

A gyermekvédelmi egységek állandó 24 órás szakmai felügyelettel, folyamatos munkarendben működnek. Ügyfeleink számára a bútorozott szobák mellett biztosítjuk a főzési- tisztálkodási és mosási lehetőséget, szükség esetén élelemmel, ágyneművel illetve adományruházattal segítjük őket. Előre egyeztetett időpontban szakgondozóink segítségével pedig gyermekfelügyelet kérhető.

Mindegyik szakmai egységben szakképzett gondozók, családgondozók, gyermekgondozók és ügyeltesek segítik a családokat a szociális munka eszközeivel.

A gyermekvédelmi jelzőrendszer részeként, gyermekvédelmi alapellátásként, folyamatos kapcsolatban állunk a kerületi Gyermekjóléti Központtal, a védőnővel, gyermekorvossal, oktatási-nevelési intézményekkel.

### **2.3.2. Jelentkezés, bekerülés feltételei:**

Jelentkezni az intézményeinkbe az ország egész területéről, illetékes családsegítő, családgondozó ajánlásával, önkéntesen lehet.

A felvételi beszélgetést követően a felvételtől a szakmai team dönt egy felvételi szempontrendszer alapján. A család elhelyezése a törvény értelmében egy éves lehet, amely meghosszabbítható fél évvel, szükség szerint tovább, legfeljebb a tanév végéig.

Családok térítési díjat fizetnek, felnőttek napi 400 Ft/fő, gyermekek 3 éves kor felett napi 200 Ft / fő. A 3 év alatti gyerekek elhelyezése ingyenes.

### **2.3.3. Szakmai alapelvek**

Az intézmény szakmai célkitűzése a segítségre szoruló családok reintegrációja, a gondozás igénybevételét kiváltó okok megszüntetése, valamint az ismétlődő, szociális hátrányt okozó döntések megelőzése. Ezek érdekében egyéni segítő beszélgetésekkel, életvezetési tanácsadással, mentálhigiénés tanácsadással, egyéni segítőtevékenység formájában segítjük a családokat. Szakmai munkánk során egyéni és családi gondozási tervet készítünk a családdal közösen megfogalmazott célok elérésének érdekében. Rendszeres értékelő beszélgetések és folyamatkövető gondozási napló segítségével követjük a családok előmenetelét az intézményben töltött idő alatt.

Minden beköltöző családdal az intézmény megállapodást köt, amely tartalmazza az ellátást igénybe vevők adatait, a felvállalt feladatokat, az ellátás kezdetének időpontját, valamint a gondozás tervezett hosszát, a fizetendő térítési díj összegét.

Az ellátás igénybevétele önkéntes, ezért a tervezett gondozási idő lejárta előtt bármikor kérheti a család a gondozás megszüntetését.

Az ellátás törvényben is szabályozott időkerete maximálisan egy év, amely hat hónappal meghosszabbítható, ami igény szerint a tanév végéig ismételtén meghosszabbítható.

Szakmai teamünk - szociális munkások, szociálpedagógusok, gyermekgondozók, védőnő, pszichológus – komplex szakmai tudásával, a családokkal együttműködve az elsődleges cél mellett folyamatosan arra törekedett, hogy minden esetben a gyermekek érdekeit helyezze előtérbe.

#### **2.4. Utcai Gondozószolgálat**

Az utcai gondozó szolgálat, az Emberi Erőforrások Minisztériumával, Magyar Máltai Szeretetszolgálat, 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 őket.

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 is járnak ki kéregetni, ezt meghatározott időpontokban teszik. Tapasztalataink szerint még akkor is járnak ki kéregetni

kereset kiegészítésképpen, ha már sikerült a szállón dolgozó szociális munkások segítségével valamilyen rendszeres jövedelemre szert tenniük.

Legalább 15 ellátottunk kapott pénzbírságot és indult ellenük szabálysértési eljárás a koronavírus miatt hozott intézkedések – kijárási tilalom, kijárási korlátozás – miatt.

2020 márciusától a koronavírus járvány miatt bevezetett járványügyi intézkedések – kijárási tilalom, kijárási korlátozás – miatt a klienseink sokszor nehezebben voltak fellelhetőek, mert több esetben töltötték máshol az éjszakát, és csak napközben tartózkodtak az ellátási területen. Egészségi állapotukat tekintve főleg alkohol-, drog-, illetve gyógyszer függőséggel küzdenek. Jellemzőek a pszichiátriai betegségek, különböző felszíni sérülések, sebek, fekélyek, fej tetvesség, ruhatetű. Legtöbb esetben kezeletlenül élnek betegségeikkel, 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, mint 10 esetben kellett mentőt hívunk, 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.

2020-ban 65 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 estén után követés.

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.

A járványhelyzet nagyban megnehezítette a kliensek elhelyezését, mert legtöbb esetben bizalmatlanok az éjjeli menedékhelyekkel kapcsolatban és az átmeneti intézményekben való elhelyezéshez szükséges negatív covid tesztek beszerzése nehézségekbe ütközött.

Az év során összesen 17 embert helyeztünk el, ebből 10 embert átmeneti szállón, vagy időszakos férőhelyen. További 6 embert éjjeli menedékhelyen, egy embert lábadozón. 25 emberrel volt rendszeres kapcsolatunk, ami heti rendszerességű találkozást, kapcsolatot jelentett.

Az elhelyezett klienseket utánköveztük, kapcsolatot tartottunk az elhelyezett intézményekkel telefonon, illetve személyesen.

### 3. Adatok

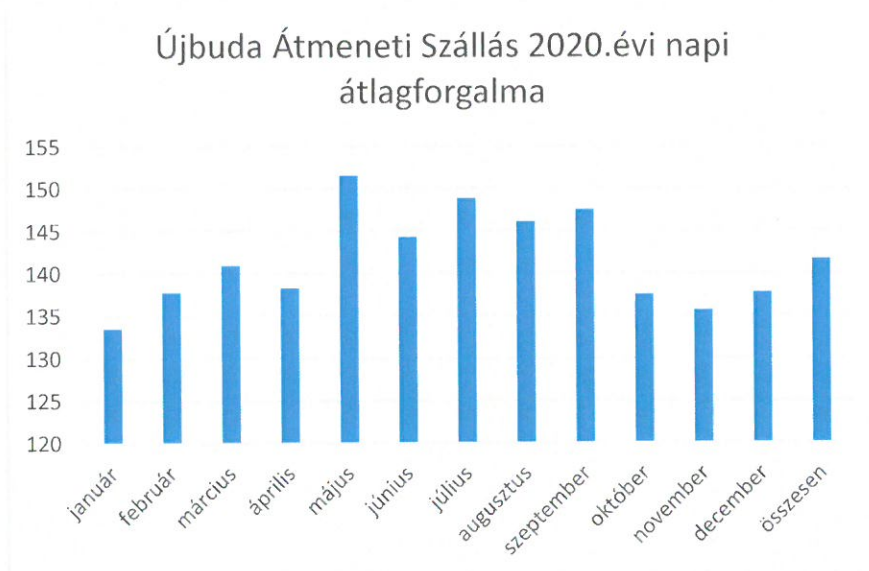
A következőkben a BIK egyes telephelyeinek 2020. évre vonatkozó ellátásáról szóló legfontosabb adatokat ismertetjük.

#### 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. 2020-ban öt hónapban érte el a 95%-ot Újbuda átmeneti szállás férőhelyszámának kihasználtsága, és a legkisebb kihasználtságú hónap 89%-os kihasználtságot mutatott.

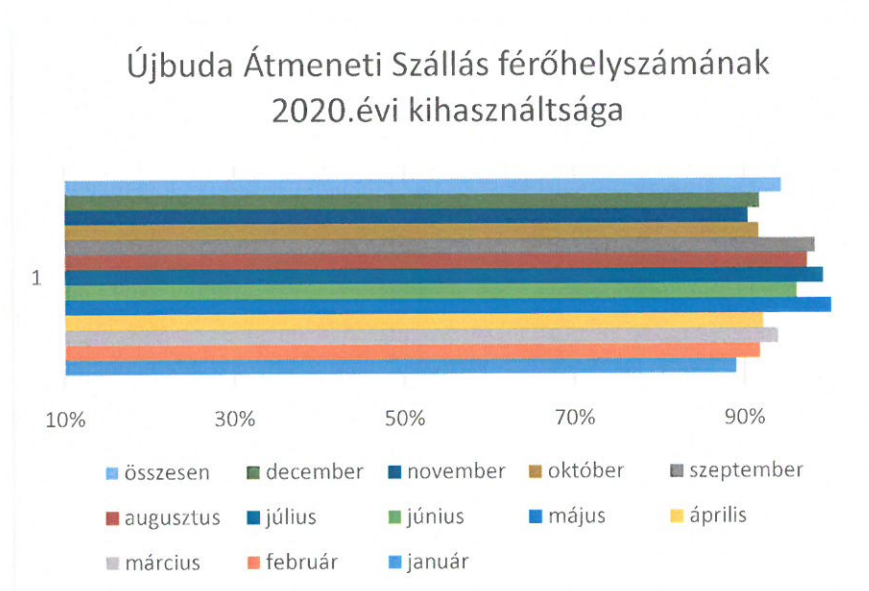
Átmeneti szállás 2020. évi kihasználtság (%)			
2020	Forgalom*	Napi átlag (fő)	Kihasználtság %
Január	4139	134	89%
Február	3857	138	92%
Március	4369	140	94%
Április	4149	138	92%
Május	4698	152	101%
Június	4329	144	96%
Július	4615	148	99%
Augusztus	4529	146	97%
Szeptember	4425	148	98%
Október	4263	138	92%
November	4069	136	90%
December	4269	138	92%
<b>Összesen</b>	<b>51711</b>	<b>142</b>	<b>94%</b>

\*Forgalom a vendégéjszakák számát jelenti



A diagrammon is látható, hogy Újbudán az átmeneti szálláson a legnagyobb napi átlagforgalom májusban volt, a legkisebb januárban, és az évi napi átlagforgalom 142 fő volt.

A következő diagramm havi lebontásban mutatja meg az átmeneti szállás 2020.évi kihasználtságát, mely hullámzó tendenciát mutatott, és az éves kihasználtsága a szállásnak az időszakos férőhelyszámok kihasználtságát nem számítva 94%.

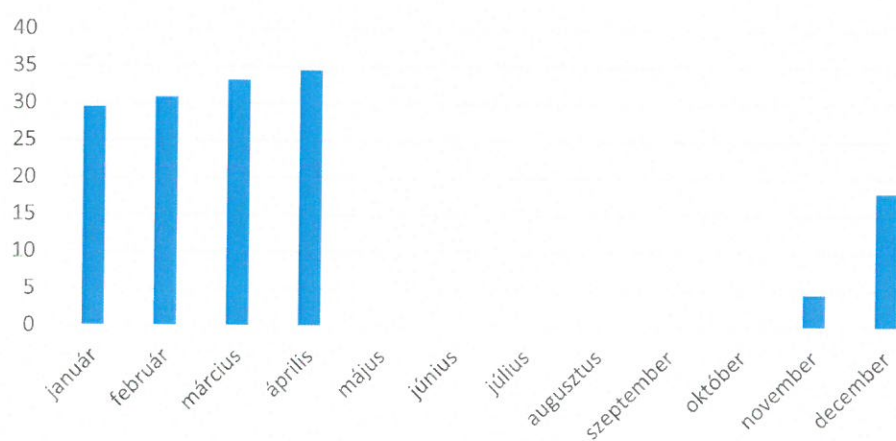


A következő táblázatban az időszakos férőhelyszámra vonatkozó ellátotti létszám látható.

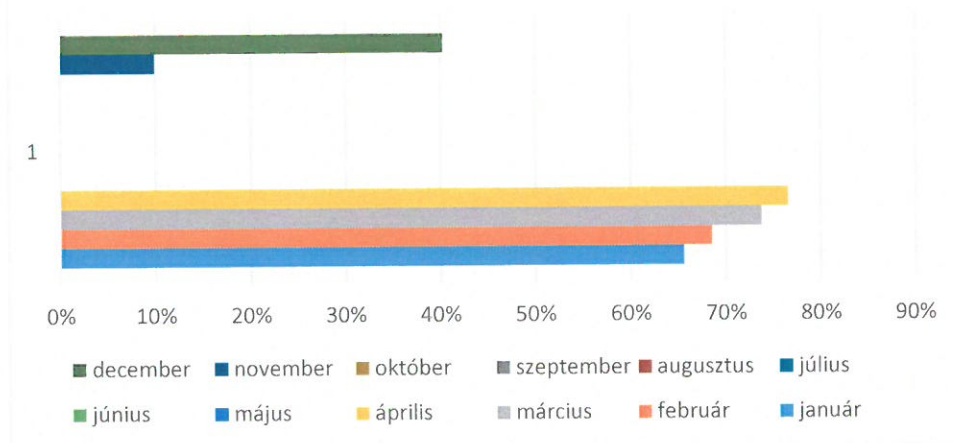
Átmeneti szállás 2020. évi kihasználtság (%)			
2020	Forgalom	Napi átlag (fő)	Kihasználtság %
Január	915	30	66%
Február	864	31	69%
Március	1029	33	74%
Április	1034	34	77%
Május			
Június			
Július			
Augusztus			
Szeptember			
Október			
November	134	4	10%
December	562	18	40%
<b>Összesen</b>	<b>4538</b>	<b>25</b>	<b>56%</b>

A következő diagrammokon az időszakos férőhelyszámokra vonatkozó adatok láthatóak, nem vizsgálva az átmeneti szállás férőhelyszámait.

Újbuda Átmeneti Szállás időszakos férőhelyszámának 2020.évi napi átlagforgalma



### Újbuda időszakos férőhelyszámának 2020.évi kihasználtsága



Az időszakos férőhelyszámok kihasználtsága áprilisban volt a legmagasabb, és a novemberben a legkisebb.

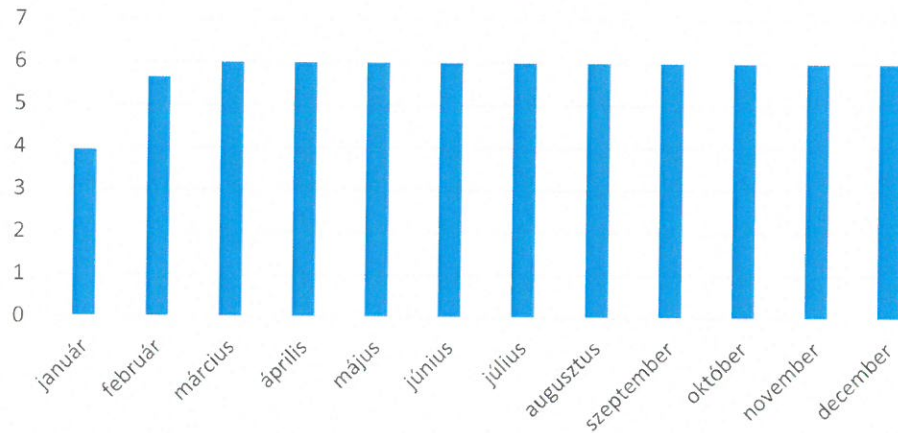
A következő táblázatban a lakhatási szolgáltatás ellátotti létszáma látható.

Átmeneti szállás 2020. évi kihasználtság (%)			
2020	Forgalom	Napi átlag (fő)	Kihasználtság %
Január	122	4	66%
Február	158	5,5	94%
Március	186	6	100%
Április	180	6	100%
Május	286	6	100%
Június	180	6	100%
Július	186	6	100%
Augusztus	186	6	100%
Szeptember	180	6	100%
Október	186	6	100%
November	180	6	100%
December	186	6	100%
<b>Összesen</b>	<b>2116</b>	<b>5,8</b>	<b>97%</b>

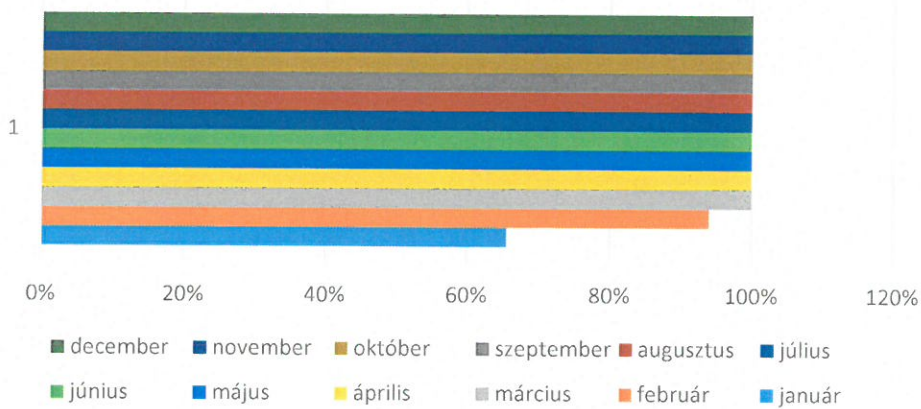
A Lakhatási szolgáltatás a zuglói önkormányzati lakásokban 2019. augusztus hónapban kezdődött 5 fővel, majd a következő hónapban már teljes kihasználtsággal működött. 2020 év elején többen elköltöztek, a helyükre a lakások festése, rendbe tétele után új lakók költöztek. Márciustól már mindegyik lakás teljes kihasználtsággal működött.



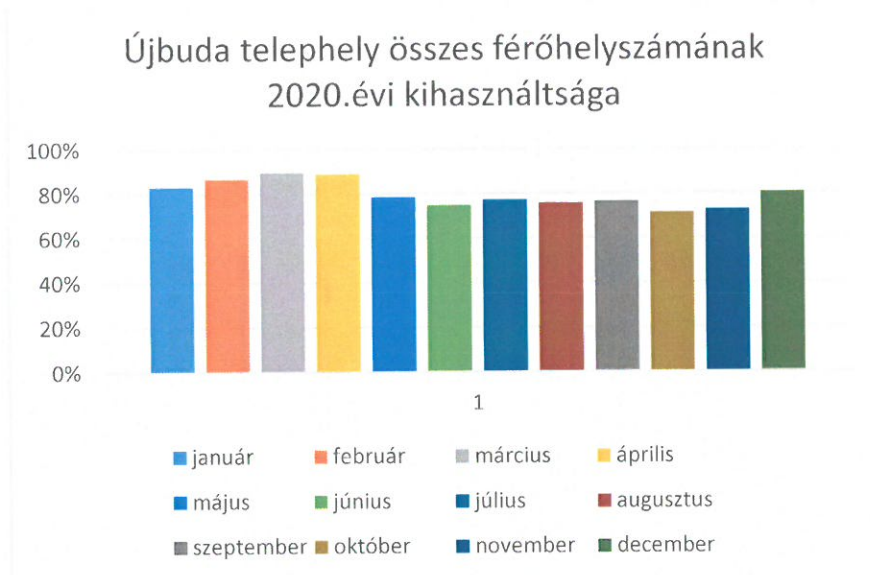
Újbuda Lakhatási szolgáltatás 2020.évi napi  
átlagforgalma



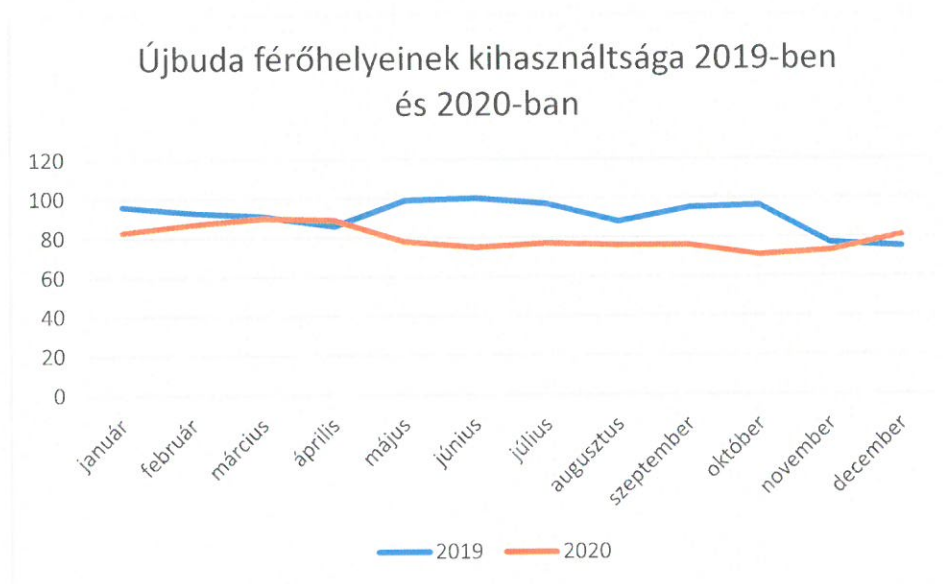
Újbuda Lakhatási szolgáltatás 2020.évi  
kihasználtsága



Az alábbi diagrammon Újbuda telephely összes férőhelyszámára vonatkozó 2020.évi kihasználtságot láthatjuk.



A következő diagramm Újbuda férőhelyeinek a 2019-es és 2020-as kihasználtságát hasonlítja össze. Jól látható, hogy a koronavírus miatti felvételi tilalom hatására tavasz vége felé a szállás kihasználtsága csökkenni kezdett, melyet az állított meg, hogy később a felvételi tilalmat felváltotta a negatív koronavírus teszthez kötött felvétel.



### 3.2. Soroksár 1. telephely

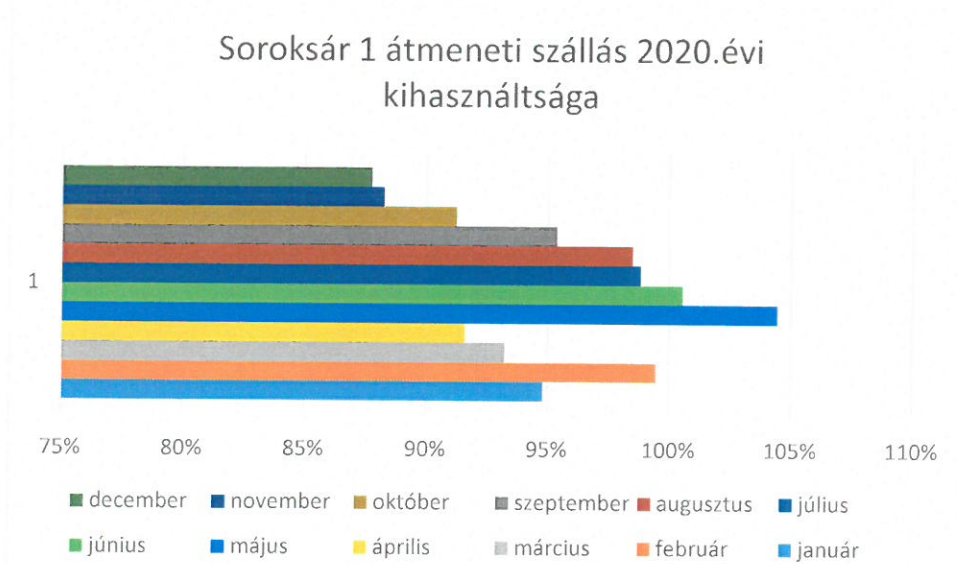
Soroksár 1. telephelyen az átmeneti szálláson az ellátotti létszám az előző évekhez képest változatlan 150 fő, illetve még 45 fő időszakos férőhely. A következő táblázatban az időszakos férőhelyszám nélküli ellátotti létszám alakulása látható.

A telephely férőhelyének kihasználtsága 95% volt.

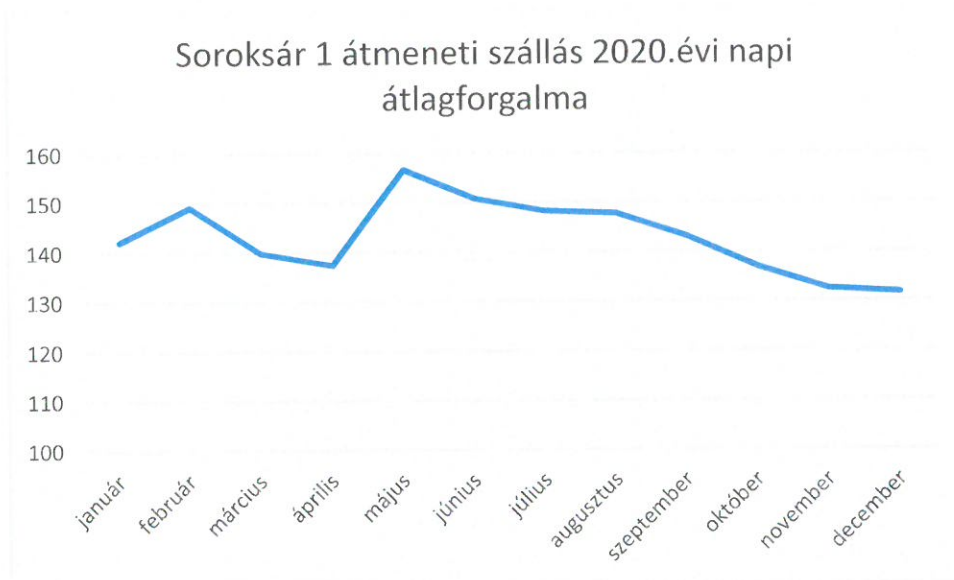
Soroksár 1. átmeneti szállás 2020. évi kihasználtság (%)			
2020.	Forgalom*	Napi átlag (fő)	Kihasználtság %
Január	4409	142	95%
Február	4178	149	99%
Március	4336	140	93%
Április	4122	137	92%
Május	4857	157	104%
Június	4525	151	101%
Július	4595	148	99%
Augusztus	4579	148	98%
Szeptember	4292	143	95%
Október	4242	137	91%
November	3971	132	88%
December	4080	132	88%
<b>Összesen:</b>	<b>52186</b>	<b>143</b>	<b>95%</b>

\*Forgalom a vendégéjszakák számát jelenti

Az alábbi diagrammon látszik, hogy hullámzó a szállás kihasználtsága az év folyamán, és míg decemberben ez csak 88%-ot éri el, év közben kétszer is meghaladta a 100%-ot.



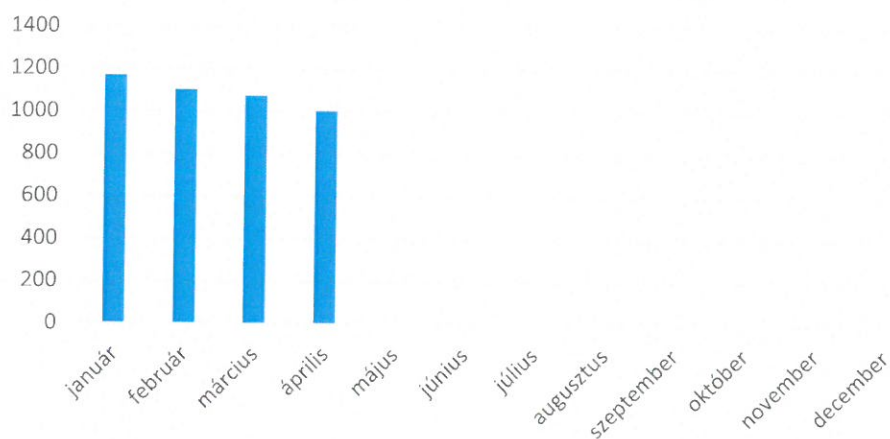
A napi átlagforgalom a legkisebb kihasználtságú hónapban 132 fő volt, míg a legnagyobb kihasználtságú hónapban 157.



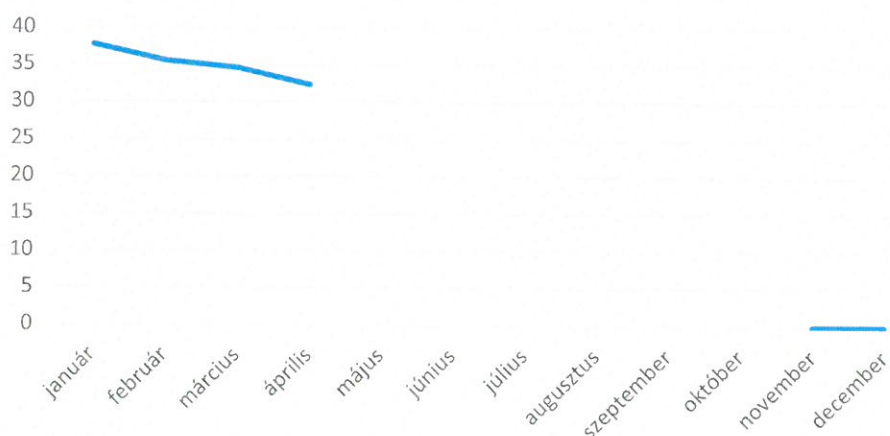
A következő táblázatban az időszakos férőhelyszámra vonatkozó ellátotti létszám látható. A novembertől kezdődő téli krízis időszakban nem érkezett a szállásra a krízis ellátásba jelentkező.

<b>Soroksár 1. átmeneti szállás 2020. évi kihasználtság (%)</b>			
2020.	Forgalom*	Napi átlag (fő)	Kihasználtság %
Január	1170	38	84%
Február	1103	36	79%
Március	1074	35	77%
Április	1004	32	72%
Május			
Június			
Július			
Augusztus			
Szeptember			
Október			
November	0	0	0%
December	0	0	0%
<b>Összesen:</b>	<b>4351</b>	<b>170</b>	<b>52%</b>

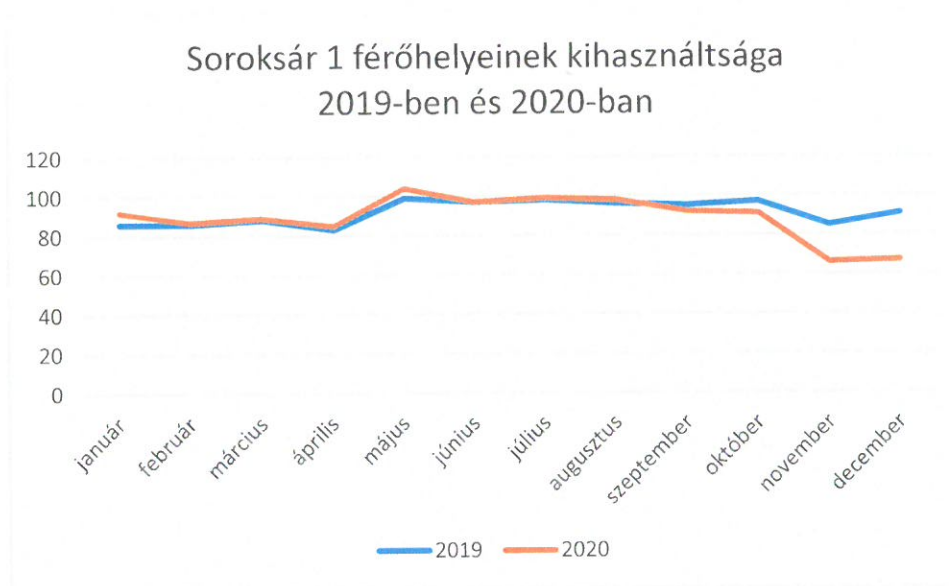
Soroksár 1 átmeneti szállás időszakos férőhelyszámának 2020.évi havi forgalma



Soroksár 1 átmeneti szállás időszakos férőhelyszámának 2020.évi napi átlagforgalma



A következő diagramm a Soroksár 1. telephely 2019-es és 2020-as adatait hasonlítja össze kihasználtság tekintetében. 2020-ban szinte végig magasabb kihasználtsággal működött a szállás, mint 2019-ben, nagyobb különbség a novemberben kezdődő téli krízis időszak férőhelyeinek kihasználatlansága miatt mutatkozott meg.



### 3.3. Soroksár 2. telephely

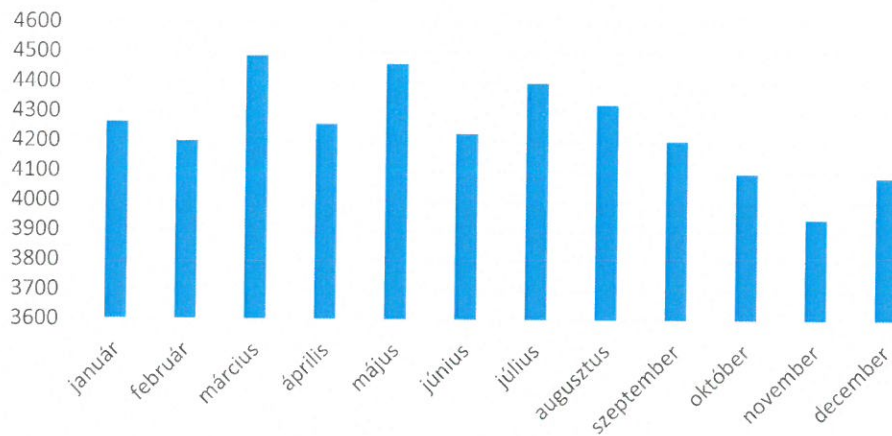
Soroksár 2. telephely átmeneti szálláson 2020-ban a férőhelyek kihasználtsága 93% volt.

Átmeneti szállás 2020. évi kihasználtság (%)			
2020.	Forgalom*	Napi átlag (fő)	Kihasználtság %
Január	4265	138	92%
Február	4201	150	100%
Március	4488	145	97%
Április	4260	142	95%
Május	4463	144	96%
Június	4228	141	94%
Július	4399	142	95%
Augusztus	4327	140	93%
Szeptember	4205	140	93%
Október	4096	132	88%
November	3942	131	88%
December	4083	132	88%
<b>Összesen:</b>	<b>48624</b>	<b>140</b>	<b>93%</b>

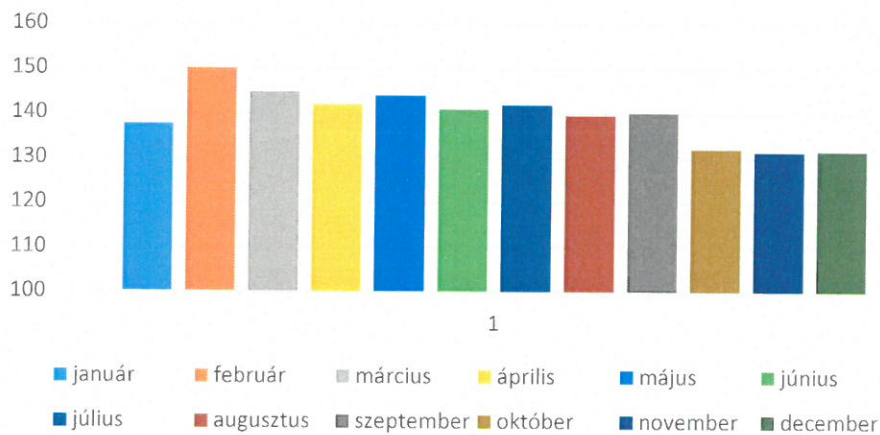
\*Forgalom a vendégéjszakák számát jelenti

Soroksár 2. telephely napi átlagforgalma éves szinten 140 fő. A napi átlagforgalom 2019. októberében kezdett el növekedni, ami nagyjából 1 évig tartott, 2020. októberében csökkenést tapasztaltunk a szállás napi átlagforgalmában.

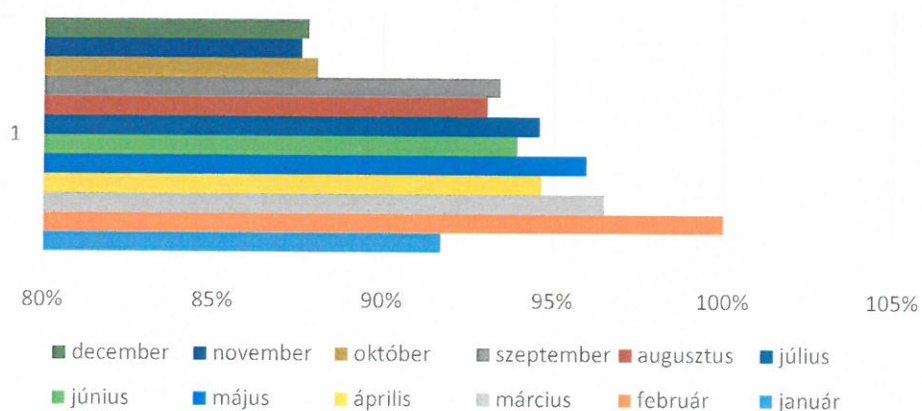
### Soroksár 2 átmeneti szállás férőhelyszámainak 2020.évi havi forgalma



### Soroksár 2 átmeneti szállás férőhelyszámainak 2020.évi napi átlagforgalma

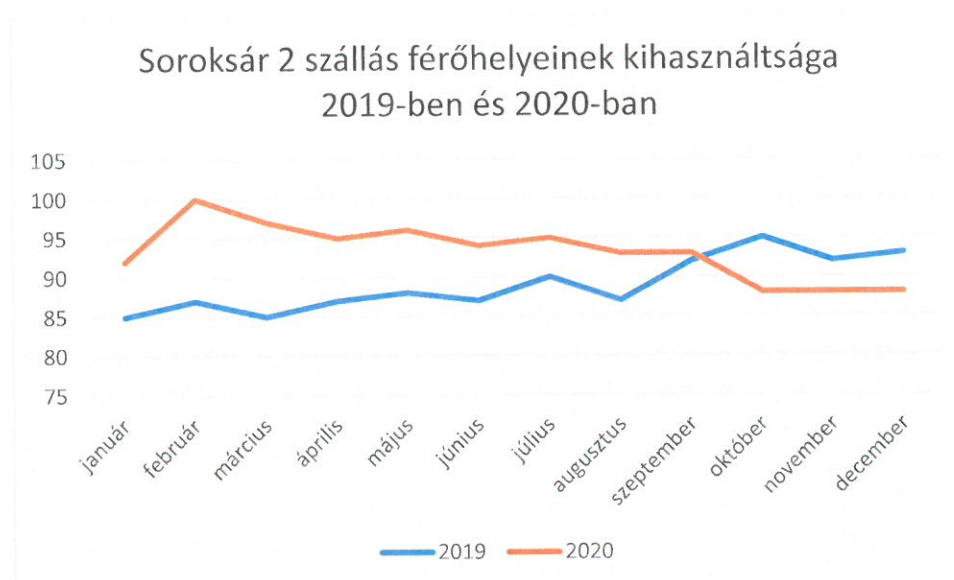


### Soroksár 2 átmeneti szállás férőhelyszámainak 2020.évi kihasználtsága



A szállás kihasználtsága 2020-ban az év nagy részében 90% feletti értéket mutatott, csupán 3 hónapban volt 90% alatti a kihasználtság.

Az alábbi diagrammon látszik, hogy Soroksár 2. telephely kihasználtsága 2020-ban egészen októberig jóval magasabb volt, mint egy évvel ezelőtt.



### 3.4. Csepel telephely

A csepeli telephelyen 2020-ban a férőhely kihasználtság 96%-os volt.

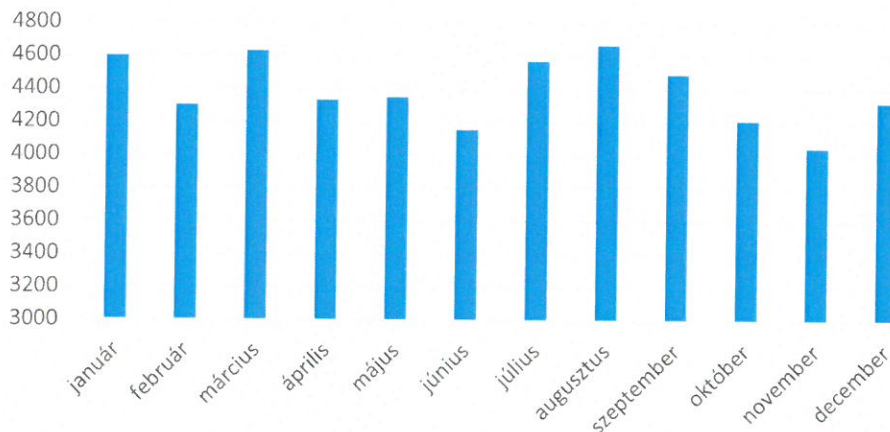
Átmeneti szállás 2020. évi kihasználtság (%)			
2020.	Forgalom*	Napi átlag (fő)	Kihasználtság %
Január	4598	148	99%
Február	4303	154	102%
Március	4632	149	100%
Április	4335	145	96%
Május	4351	140	94%
Június	4155	139	92%
Július	4571	147	98%
Augusztus	4669	151	100%
Szeptember	4491	150	100%
Október	4212	136	91%
November	4047	135	90%
December	4322	139	93%
<b>Összesen:</b>	<b>52686</b>	<b>144</b>	<b>96%</b>

\*Forgalom a vendégéjszakák számát jelenti

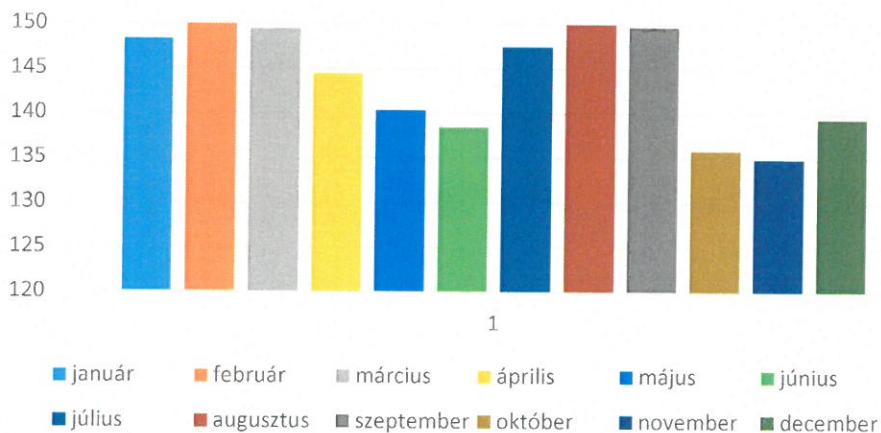


Csepelen a szállás férőhelyeinek kihasználtsága minden hónapban legalább 92%-os értéket mutatott, és négy hónapban ez az érték elérte, meghaladta a 100%-ot is.

Csepel átmeneti szállás férőhelyszámának  
2020.évi havi forgalma



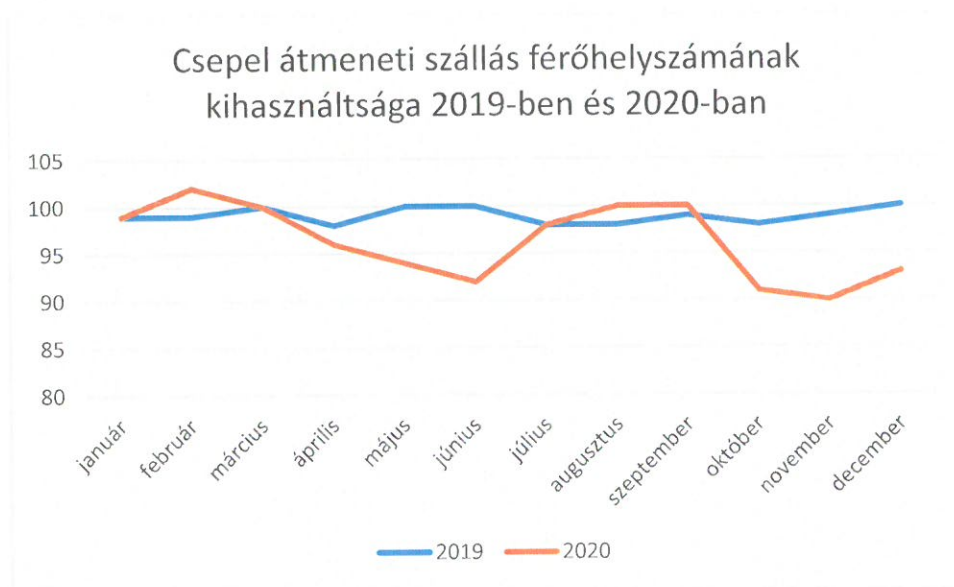
Csepel átmeneti szállás férőhelyszámának  
2020.évi napi átlaga



Az alábbi diagrammon látszik legjobban a szálló kihasználtsága, mely a szálláson az eddigi évektől elszokott módon már mutat némi hullámzást.



Az átmeneti szállás kihasználtságát mutatja meg a következő diagramm 2019-ben és 2020-ban. Ezen a diagrammon még jobban látszik, hogy az előző évi kiegyensúlyozott kihasználtságot 2020-ban a COVID-19 járvány miatt felváltotta egy jóval hullámzóbb kihasználtság.



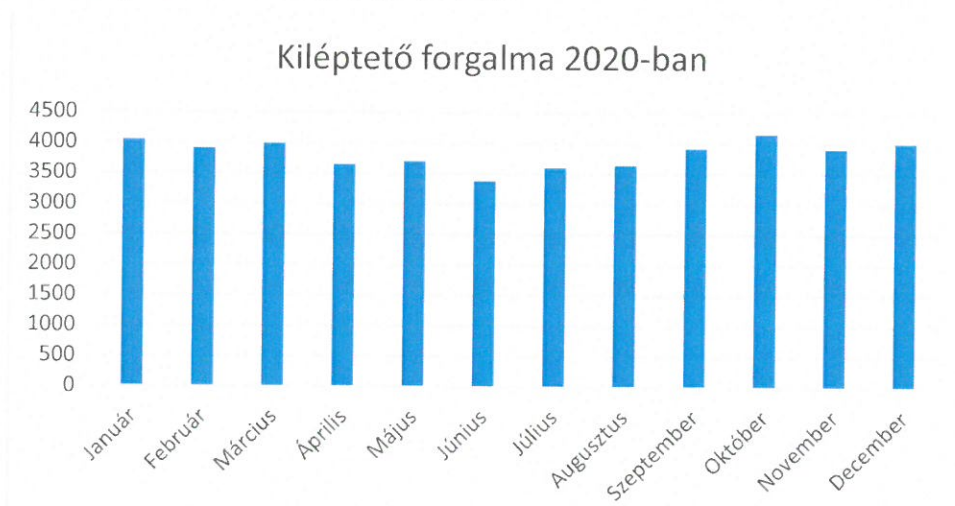
### 3.5. Kiléptető Szálló

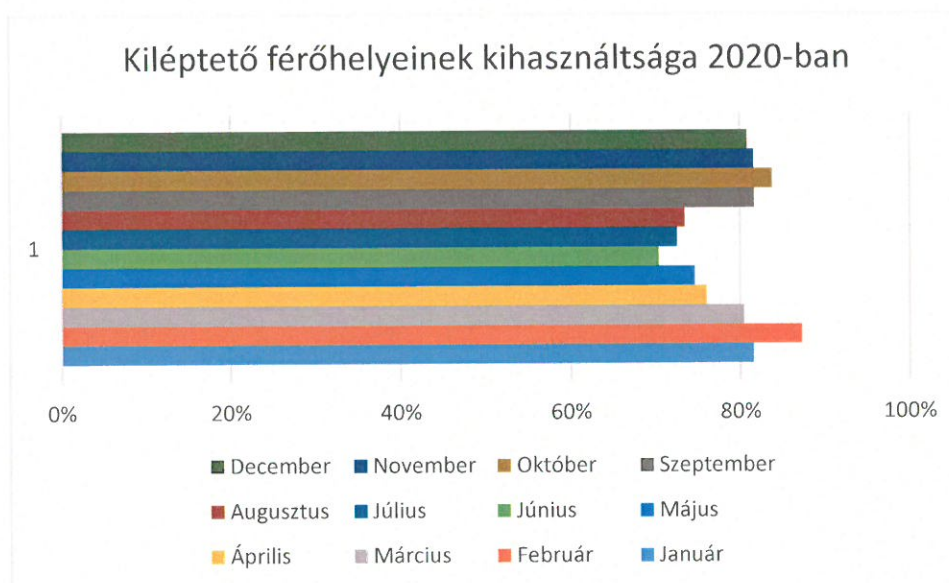
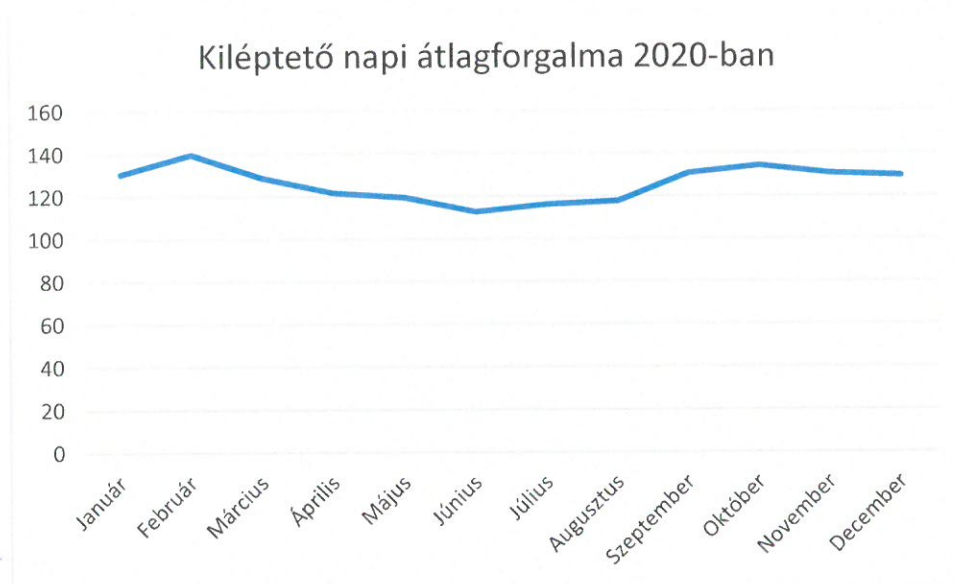
A Kiléptető kihasználtsága 2020-ban összesen 79%-os volt, ami az előző évhez képest 4%-os növekedést mutat.

Kiléptető Szálló 2020. évi kihasználtság (%)			
2020.	Forgalom*	Napi átlag (fő)	Kihasználtság %
Január	4047	131	82%
Február	3912	140	87%
Március	3989	129	80%
Április	3650	122	76%
Május	3701	119	75%
Június	3380	113	70%
Július	3599	116	73%
Augusztus	3644	118	73%
Szeptember	3920	131	82%
Október	4158	134	84%
November	3917	131	82%
December	4011	129	81%
<b>Összesen:</b>	<b>45928</b>	<b>126</b>	<b>79%</b>

\* Forgalom a vendégéjszakák számát jelenti

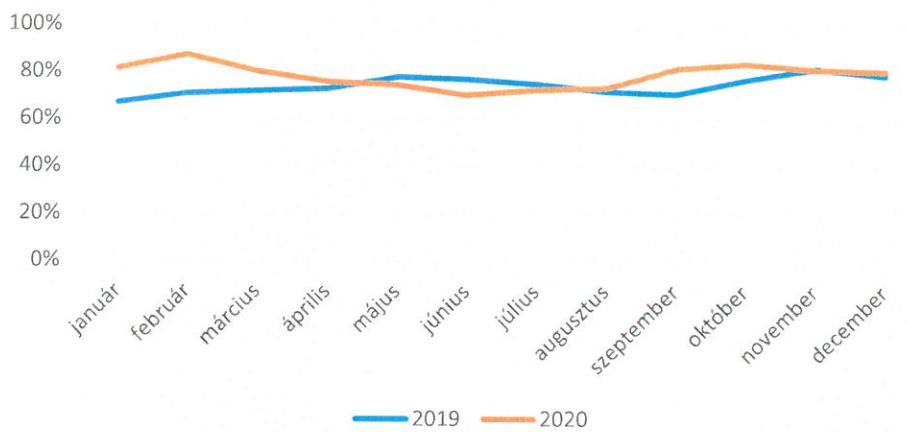
A következő diagrammokon a Kiléptető szállás forgalma és napi átlagforgalma látható. A nyáron tapasztalt létszámbeli csökkenés szeptemberben megállt, sőt a kihasználtság ismét növekedni kezdett, októberben már 84%-os volt.





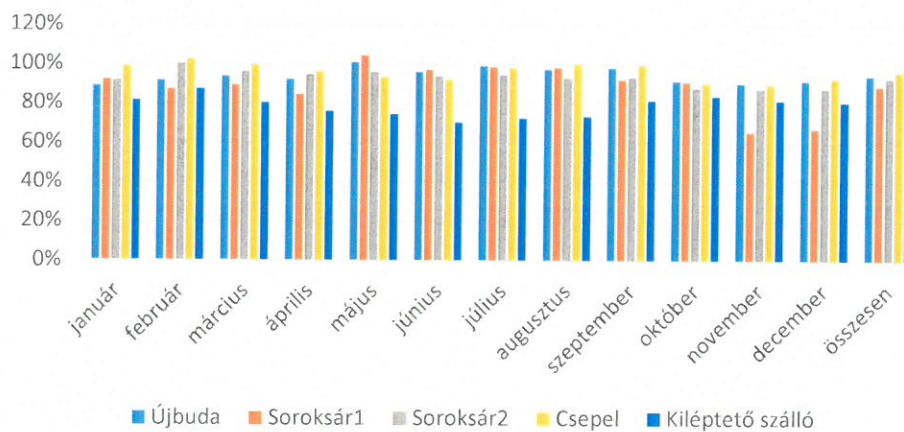
A legnagyobb különbséget a február hónap mutat, amikor 2020-ban 16%-kal volt magasabb a szállás kihasználtsága, mint ugyanebben a hónapban 2019-ben.

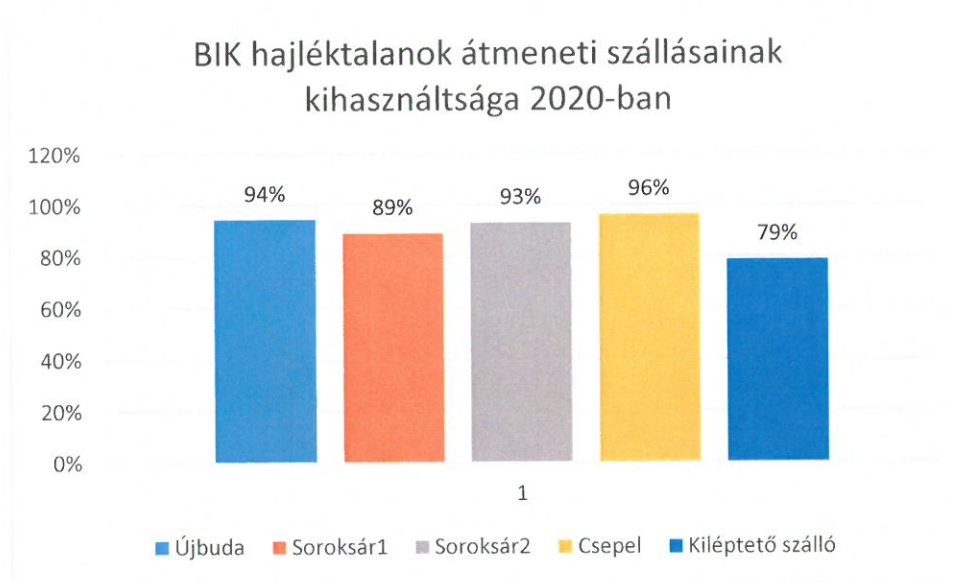
### Kiléptető férőhelyeinek kihasználtsága 2019-ben és 2020-ban



**3.6.** A következő diagrammokon a BIK Hajléktalan Átmeneti Szállásainak 2020.évi kihasználtságát láthatjuk havi lebontásban.

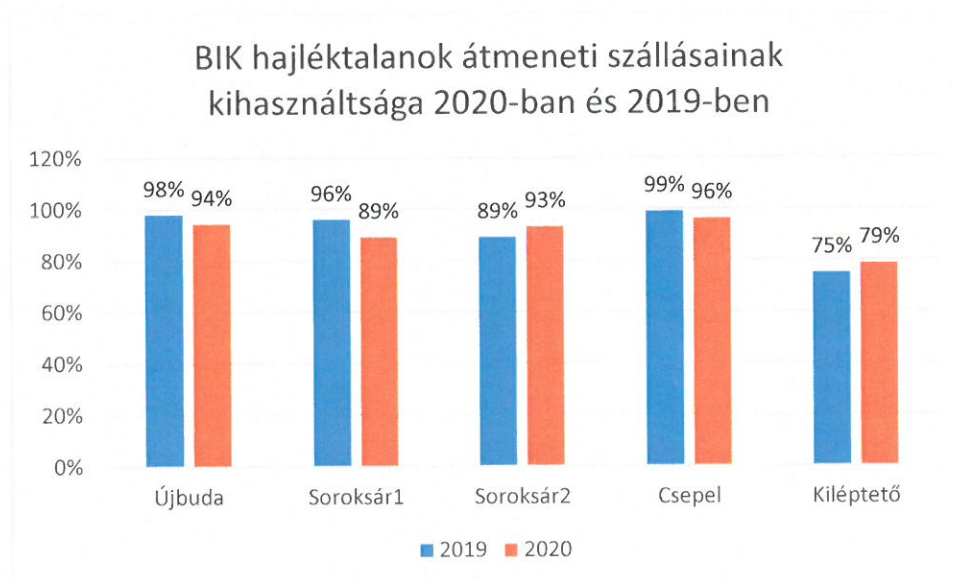
### BIK hajléktalanok átmeneti szállásainak kihasználtsága 2020-ban





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

A következő diagramm mutatja be a szállások 2019. és 2020. évi kihasználtságát. A kihasználtságban a legnagyobb visszaesést Soroksár 1 szállásnál látunk (7%), a legnagyobb növekedést pedig Soroksár 2 szálláson és a Kiléptető szálláson, mindkettőnél egyaránt 4%-os volt az emelkedés.



### **3.6. Várna utcai közösségi bérház program**

2020. november 4-én nyitotta meg a Baptista Integrációs Központ a közösségi bérház programját a Várna utca 8. sz. házban. A megnyitón részt vett Szabó Rebeka alpolgármester és Bitskey Bence önkormányzati képviselő is. A házban közel 100 önkormányzati lakás található, melyek közül sok lezárt, jelenleg lakatlan. A lakások többsége szoba-konyhás, a WC a legtöbb esetben csak a folyosón található, fürdőszoba pedig csak ott van ahol a lakók azt kialakították.

A teljes mértékben BIK finanszírozású projekt célja, hogy szociális és közösségi szociális munka segítségével segítsünk a bérházban (és később a szomszéd házakban) élők helyzetét, mindennapjait. Legfontosabb eszközünk ebben a közösség erősítése annak érdekében, hogy később a közösség tagjai akár egymást is segíteni tudják nehéz helyzetben. Abban reménykedünk, hogy programunk hozzájárul egy öntevékeny és szolidáris lakóközösség, vagy szomszédság kialakulásához, ami pedig egyrészt erőforrással látja el a tagokat nehézségek idején, másrészt pedig élhetőbbé teszi a bérházat, az utcát.

A BIK közösségi helysége és központi irodája egy, az Önkormányzat által átadott szoba-konyhás lakás a földszinten, melyet a BIK újított fel és tett a célra alkalmassá. A közösségi helyiségben egyszerre 8-10 ember tud egy időben tartózkodni, normál – nem járvány időszakban. A járvány és az őszi-téli időjárási viszonyok megnehezítették a közösségépítést. A közösségi helyiségben nem lehetett olyan programot szervezni ahol többen vesznek részt, az emberek pedig inkább bezárkóztak.

A kezdeti nehézségek megoldásában sokat segített, hogy a kisebbségi önkormányzat házban lakó képviselője, aki amolyan gondnoki feladatokat is ellát, elmondta, hogy kik azok a lakók, akikkel fontos lenne foglalkozni. Ezen kívül a dohányzás „segítette” még a kapcsolatteremtést, mert első körben az udvaron dohányzókkal sikerült kapcsolatot teremteni.

A lakók látogatásán, a velük való megismerkedés mellett decemberben igyekeztünk vírusbiztos ünnepeket is tartani. A Mikulás ünnepséget és a Karácsonyt is közösen szerveztük a kisebbségi önkormányzat elnökhelyettesével, Molnár Károllyal. December 5-én a kisebbségi önkormányzat mikulás csomagokat osztott a házban és a környező házakban lakó gyermekeknek. A közösségi helyiségben önkéntesek segítségével kézműves foglalkozást tartottunk. Karácsonyra ajándékok és díszek készítésével készültünk, szintén önkéntesek segítségével. Karácsonykor a BIK adomány csomagját osztottuk ki egyedül álló idős embereknek. A csomagosztás lehetőséget teremtett arra, hogy olyan lakókkal is beszélgessünk, megismertessük magunkat és a szolgáltatásainkat, akikkel eddig nem kerültünk kapcsolatba.

A jövőben, a járványhelyzet enyhülésével célkitűzésünk, hogy tovább erősítsük az egyéni kapcsolatokat, valamint rendszeresen közösségi programokat szervezzük, leginkább a közösség tagjainak, valamint önkéntesek bevonásával.

### **4. Szakmai létszám bemutatása**

Dolgozóink létszáma munkakörök szerint 2020. 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							
Módszertani munkatárs	1							
Telephelyvezető	1	1	1	1	1	1	1	
Szociális és mentálhigiénés munkatárs	11 (ebből 3 fő GYED/GYES, 3 fő részmunkaidő)	10 (ebből 4 fő GYED/GYES, 1 fő részmunkaidős)	4	5 (ebből 1 fő GYED)	--	1	3 ebből 1 fő GYED, 1 fő részmunkaidős)	
Szociális segítő	7 (ebből 1 fő részmunkaidő)	5	5	8 (ebből 1 fő tartósan beteg, 1 fő részmunkaidős)	4	1	1	
Takarító								1
Pszichológus (4 órás)	1							--
Lelkész	1							--
Intézményi orvos	1 fő (heti 2 óra telephelyenként)							--

2020-ban a menedzseri és adminisztratív feladatokat továbbra is 6 fő látta el. (A telephelyvezetők a szakmai létszámot gyarapítják, bár munkakörüknel fogva ez utóbbi kategóriába is beletartoznának.) A VEKOP pályázatunkban 2020 januárjától új szakmai koordinátor vezeti a szakmai csapatot. 2020 októberére felállt a teljes mentori csapat. Jelenleg 2 fő 8 órás, és 2 fő 4 órás mentor végez munkaerőpiaci tanácsadást. A pszichológus korábbi mentorációs feladatai folyamatosan kivezetésre kerültek, helyette feladata kiemelten – az alapfeladatain túl – a toborzás támogatása, a Profession.hu oldalról beérkező álláskereső koordinálása projekt szinten. Ezen felül további 1 fő munkáltatói kapcsolattartó, 4 fő asszisztens támogatja a szakmai munkát.



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.

## 5. Foglalkoztatási programok

### 5.1. Közfoglalkoztatás

A Baptista Szeretetszolgálat Egyházi Jogi Személy országos közfoglalkoztatási programjának létszámkeretéből a BIK az előző évhez hasonló státusszal rendelkezhetett, így 2020-ban 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 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 közfoglalkoztatásban részt vevők létszáma telephelyenként a következőképpen alakult a 2020-as 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 2020-ban:
Újbuda:	6 fő

Csepel:	8 fő
Soroksár 1.:	3 fő
Soroksár 2.:	0 fő
Kiléptető:	1 fő
CSÁO I-II:	0 fő
<i>Összesen:</i>	<i>18 fő</i>

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

### 5.2.Rehab Force Nonprofit Kft.

Folytatódott az együttműködés 2020-ban a Rehab Force Nonprofit Kft-vel is, akik fejlesztő foglalkoztatásuk keretében Újbuda és Soroksár 1 telephelyen összesen 7 ellátottunknak segítenek visszailleszkedni a munka világába. A foglalkoztatás keretén belül az ellátottak főleg parkgondozási feladatot láttak el, illetve Soroksár 1 telephelyen könyvtárosi feladatokat.



### 6. Intézményi élet, programok

A szervezett programok száma és jellege is erősen változott 2020-ban a csoportos létszámkorlát miatt. Februárban még farsangi bált szerveztünk, illetve volt néhány szűkebb körben megtartott

bibliaóra, filmvetítés is. Márciustól viszont nem tartottunk nagy érdeklődésre számot tartó rendezvényt, így elmaradtak például a karácsonyi programok, társasjáték délutánok. Az év második felétől megtartásra kerültek kiscsoportos Istentiszteletek, filmvetítések.

### A munkatársaknak szervezett programok

A munkatársi programok szervezésében is jelentős változás következett be. Nagy hangsúlyt fektetünk arra, hogy kollégáinknak minden telephelyen lehetőségük legyen csoportos, és szükség esetén egyéni szupervízióra is. Nyáron folytatódtak a tavasszal félbeszakadt szupervíziók, de a koronavírus második hulláma miatt elrendelt korlátozások miatt ősszel ismét el kellett halasztanunk a közös programokat.

Nyáron, kihasználva a jó időt, a csepeli szállón dolgozók megnézték a Pálvölgyi barlangrendszert, és részt vettek egy hajókiránduláson a Dunakanyarban.



### 7. 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.

A Pártfogó Felügyelettel is rendszeres volt az együttműködésünk, több alkalommal dolgozták le intézményünkben civil emberek a közérdekű munkájukat. Ezt igyekeztünk a szállónk javítására, fejlesztésére, tisztán tartására használni.

2020. évben a legfontosabb partnereink az alábbi szervezetek voltak:

- a Magyar Máltai Szeretetszolgálat,
- a Menedék Egyesület,
- a Hajléktalanokért Közalapítvány,
- a Menhely Alapítvány,
- Magyar Élelmiszerbank,
- a Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei,
- a Haller utcai Munkaügyi Központ,
- a családsegítő szolgálatok,
- a Fővárosi Önkormányzat Hajléktalan Információs Irodája.
- Csepeli Iszákosmentő Misszió
- Kéznyújtás a Rászorultakért Alapítvány
- Szigony Alapítvány

Telephelyeink 2020-ban is részt vettek február 3. kérdőíves adatfelvételben.

### **8. 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.

Továbbá a pandémia első hulláma alatt a többi telephelyünkön is adtunk meleg ételt a lakóinknak, mely különösen a kijárási tilalom ideje alatt hatalmas segítséget jelentett nekik.

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.

## **9. Megvalósult pályázatok, projektek**

### **9.1 Téli kiegészítő tevékenység a módosított SZOC-18-FEJL-3 kódon meghirdetett pályázathoz**

A pályázatban igényeltünk gyógyászati segédeszközöket, sebellátáshoz szükséges eszközöket, hajtetű irtó szert, könyökmankót és vény nélkül kapható gyógyszereket. A pályázati időszakban nyolc ügyfelünk szorult kórházi ellátásra, mely alatt munkatársaink biztosítani tudták számukra az ott tartózkodáshoz szükséges ruházatot, higiénias csomagot, melyekben papucs, tusfürdő, törölköző, póló, nadrág, zokni, tea és konzerv volt. A megigényelt eszközök segítettek abban, hogy munkatársaink szakszerűen lássák el ügyfeleinket, hozzájáruljanak az egészségkárosodás, egészségi állapot további romlásának megelőzéséhez, élet megóvásához, gyógyuláshoz, betegségből való felépüléshez.

### **9.2 VEKOP-8.1.2.-16-2017-00001 azonosítószámú, „Alternatív munkaerő-piaci szolgáltatások budapesti álláskeresőknek” című projekt szakmai feladatainak ellátásáról**

**9.2.1.A projekt célja:** A regisztrált (budapesti álláskeresők) foglalkoztathatóságának elősegítése és támogatása, valamint az inaktív (foglalkoztatási osztályokon nem regisztrált) álláskeresők bevonása a munkapiaci programunkba. A projektet a BIK a Budapest Esély Nonprofit Kft. és a Magyar Máltai Szeretetszolgálattal közös konzorciumban valósítja meg.

**9.2.2.A projekt megvalósításának ideje:** 2019. február 1. – 2022. április 30.

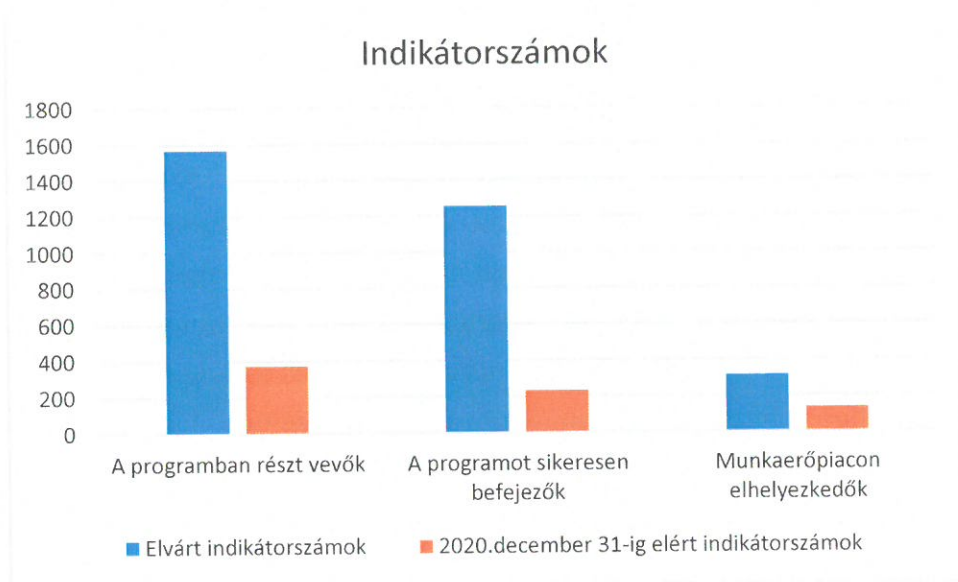
#### **9.2.3.Elvárt indikátorszámok projekt szinten:**

1. A programban résztvevők: 6274 fő
2. A programot sikeresen befejezők: 5019 fő
3. Munkaerőpiacon elhelyezkedők: 1255 fő

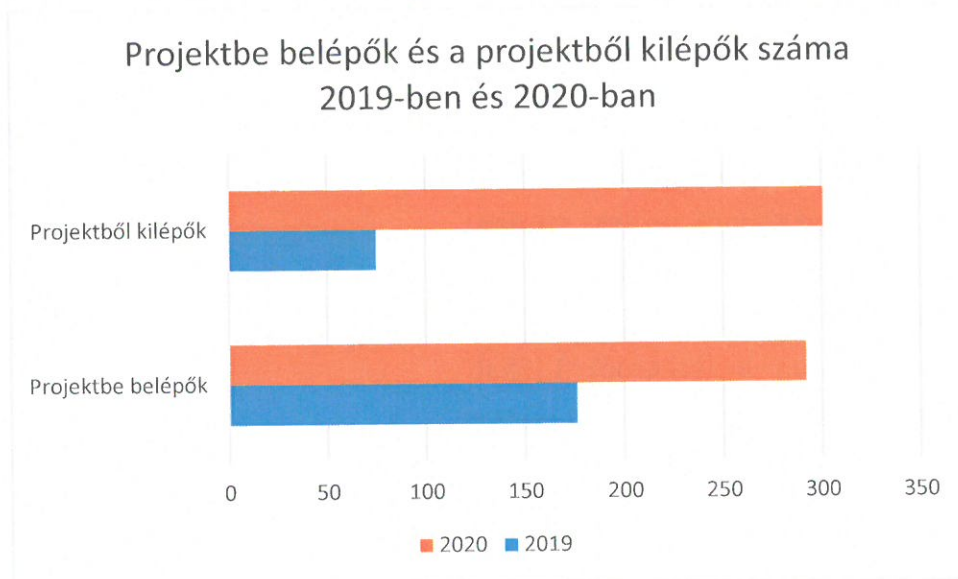
#### **Ebből elvárt indikátorszámok BIK szinten:**

1. A programban résztvevők: 1569 fő
2. A programot sikeresen befejezők: 1255 fő
3. Munkaerőpiacon elhelyezkedők: 314 fő

A következő diagrammon azt láthatjuk, hogy az elvárt indikátorszámokból 2020.december 31.ig mennyit tudtunk teljesíteni.



A következő táblázatból látszik, hogy nem sok különbség volt a két évben a projektbe belépők számában, viszont a projektből 2020-ban jóval kevesebben léptek ki, mint 2019-ben.



#### 9.2.4.KH együttműködés, ügyfélirányítás:

A Foglalkoztatási Főosztállyal a 2020-as évben is folyamatos volt az együttműködés, de sajnos nem mondható sikeresnek. A pandémiás helyzet következtében 2020. április 1. és 2020. június 1. között ügyfélirányítás nem történt, majd ezt követően 2020. szeptember 30-ig 204 fő nyilvántartott álláskeresőt irányítottak a projektbe. A 2020. október 1. és 2021. január 18. közötti időszakban pedig összesen 348 főt. E szerint 2020. június 1. óta havonta 78 átlagosan ügyfél irányítása történt.

#### 9.2.5.Szolgáltatások leírása:

A szolgáltatások többségében állásközvetítésből, és munkaerő-piaci mentorálásból, ezeken túl pszichológiai tanácsadásra és csoportos szolgáltatásokra irányításokból, valamint szociális információnyújtásból álltak. A DAMIL-ban folyamatosan biztosítjuk a nyitott alkalmakat.

A Munkaerő-piaci mentori tanácsadáson belül valósul meg a Szociális információ nyújtás, és az Egyéni munkatanácsadás. Az ügyfelek visszajelzései szerint a mentorálási folyamat alatt motiváltabbá, lelkesebbé, reménytelibbé váltak, és sokaknak viszonylag rövid időn belül sikerült elhelyezkedniük.

#### **9.2.6.A kijárási korlátozás alatti munkavégzés:**

A 2020.március 1-jén két új mentor csatlakozott a csapathoz. Ezt követően, a pandémia miatt életbe lépett munkáltatói utasítás értelmében főleg otthonról folytatódott a szakmai munka

A heti statisztika nyomon követése érdekében konzorciumi szinten bevezettük egy beszámoló elkészítését, ami az elvégzett heti munkafolyamatokat, és az eredményességet mérte. Ezek összegzése a BPE szakmai vezetőjének megküldésre került minden héten. A járványhelyzet által okozott lassulás jól érzékelhető, azonban leállás nem történt, a lehetőségeket kihasználva toborzással (facebook oldal: Mesterségem címere) pótoltuk a Főosztály által okozott kiesést.

A home office alatt is folytatódott a műhelymunka, videó chatben valósultak meg a megbeszélések.

Az ügyfelek egy része, tartva a járványtól, nem szívesen jön el személyes tanácsadásra az ismert okok miatt, így ebben az évben bevezetésre került az ő részükre az online tanácsadás. Ennek dokumentációs háttérét, folyamatleírásait elkészítettük és használjuk. Átlagban két hónap a programban tartózkodás időtartama, de a „covid időszak” miatt ez indokolt esetekben 4 hónapra bővült.

#### **9.2.7.A folyamatos szolgáltatás biztosítása:**

2020. márciusban a Teréz körúton megnyílt VEKOP iroda elsősorban a XIII. és XXI. kerületi ügyfeleknek nyújt szolgáltatást. A XX. kerületi ügyfeleket egész évben a Baross utcai helyszínen vontuk be a programba.

Folyamatosak voltak az egyeztetések a konzorciumi tagok között (minimum havi szinten) és a szervezetben belül is (minimum heti szinten).

#### **9.2.8. Munkáltatói kapcsolattartás**

Munkáltatói adatbázis állapota 2020. január 1 - 2020. december 31.

<b>Munkáltatói kapcsolattartók adatbázisának aktuális állapota</b>		
	Munkáltatói adatbázis	Munkaerőigény adatbázis
<b>BIK</b>	<b>248</b>	<b>269</b>

Munkáltatói adatbázis állapota 2019. május 1 - 2020. december 31.

<b>Munkáltatói kapcsolattartók adatbázisának aktuális állapota</b>		
	Munkáltatói adatbázis	Munkaerőigény adatbázis
<b>BIK</b>	<b>265</b>	<b>413</b>

A **munkáltatói kapcsolattartók** kidolgoztak egy struktúrát annak érdekében, hogy a programba kerülő munkáltatókkal folyamatos legyen a munkakapcsolat. Figyelik és számon tartják a munkaerőpiacon megjelenő lehetőségeket. Kapcsolatot tartanak az együttműködő munkáltatókkal, hogy így gyorsabbá váljon a munkaerő-kereslet és - kínálat egymásra találása. Naprakész adatbázist tartanak fenn.

A **Személyre szóló állásfeltárás** és elhelyezés szolgáltatásnál a munkáltatói kapcsolattartók, igény szerint személyesen is találkoznak az ügyfelekkel. A munkáltatók elvárásait és a tapasztalataikat megosztják a mentoráltakkal a hatékonyabb felkészítés érdekében. Ajánlattételi lapon gyűjtik össze ügyfeleiknek az álláslehetőségeket, akár a saját munkakör-bázisból, akár saját kutatás eredményeként kerül bele a feltárt állás, amit az ügyfél aláírásával vesz át a tanácsadás végén. A következő alkalommal beszélnek végig a kijánlott állásokkal kapcsolatos történeteket.

### 9.2.9. Pszichológiai tanácsadás

Tanácsadások lebontása 2020. január 1. – 2020. december 31.

Szervezet	pszichológiai tanácsadás/fő	pályaválasztási tanácsadás/fő	pályamódosítási tanácsadás/fő
<b>BIK</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>12</b>

Tanácsadások lebontása 2019.május 1.- 2020.december 31.

Szervezet	pszichológiai tanácsadás/fő	pályaválasztási tanácsadás/fő	pályamódosítási tanácsadás/fő
<b>BIK</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>13</b>

A **pszichológus** kolléga tartja a pszichológiai tanácsadáson kívül a pályaválasztási és pályamódosítási tanácsadást is, ahol arra törekszik, hogy egy biztonságos, elfogadó teret hozzon létre, amelyben a problémák megfogalmazhatóvá, kimondhatóvá válnak.

### 9.2.10. Toborzási tevékenységeink:

Az inaktív ügyfelek bevonási lehetőségeit feltérképező toborzási munkacsoport találkozásán, október 14-én konzorciumi szinten beszéltük át a már megtett lépéseket, és vázoltuk fel a jövőbeli feladatokat. Célként jelöltük továbbra is a szociális és civil szervezetek felkeresését



(családsegítők, hajléktalanellátó szervezetek, pszichiátriai betegekkel foglalkozó intézmények, megváltozott munkaképességű személyekkel foglalkozó szervezetek), tájékoztatást a programról, megjelenő ügyfelek toborzását és együttműködést az ottani szakemberek munkájának kiegészítéseként, munkatanácsadás fókusszal.

Elkészült egy online kérdőív a projektbe kerülő álláskeresők számára, ami lehetővé teszi számunkra, hogy mérjük, az ügyfél mely toborzási csatornán talált ránk. Eddig 64 ügyféllel töltöttük ki. Ebből az látszik, hogy az ügyfelek 42 %-a érkezik FO általi irányításból, a többi egyéb csatornán szerzett rólunk tudomást.

#### **9.2.11. Projekt előrehaladás, felmerülő kockázatok és intézkedések**

A projektbe 6274 fő fővárosi regisztrált álláskereső vagy inaktív személy bevonását vállaltuk. Ahhoz, hogy a vállalt indikátort teljesíteni tudjuk a szakmai megvalósítás 2022. április 30-i határidejére, számításaink szerint most már legalább havonta 300 fő irányítása szükséges a projektbe konzorciumi szinten (ebből BIK kb. 80 fő/hónap). Az eredetileg tervezett kalkuláció szerint 2020. december 31-ig 3529 ügyfél bevonásának kellett volna megtörténnie, míg jelenleg ez a szám: 1750 fő. A kormányhivatal mindössze 37%-ot teljesített.

A kialakult járványügyi helyzetben a regisztrált álláskeresők nagy számban állnak sorban a kirendeltségeken. A kirendeltségek azonban a COVID-19 pandémia okozta rendkívüli helyzetre válaszul elindított gazdaságvédelmi és egyéb intézkedésekre, továbbá egyéb kapacitáshiányra hivatkozva 2020. márciusa óta rendkívül alacsony számban irányítanak ügyfeleket a programba. Egyes kirendeltségek esetében szinte nem is beszélhetünk ügyfélirányításról (pl. XIII. kerület).

A korábbihoz hasonló ügyfélirányítási dinamika nem lesz elegendő ahhoz, hogy a projekt – a vállalt indikátorszámok ismeretében – sikeresen, vagyis támogatás vesztes és jelentős összegű pénzvisszafizetés terhe nélkül megvalósuljon. A támogatási szerződés kedvezményezettje a konzorcium, tehát a vállalt indikátorteljesítési kötelezettség akkor is fennáll, ha a Kormányhivatal ügyfelet nem irányít a programba.

### **10. Adományok**

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. 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 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.

## 11.Nehézségek

### 11.1. COVID-19 vírus hatásai intézményeinkre

2020-as év majdnem egészére rányomta a bélyeget a COVID 19 vírus miatt kialakult helyzet. Mivel a bentlakásos szociális intézményekben kialakuló járványoknak különösen súlyos hatásai és következményei lehetnek, számos korlátozó intézkedést kellett bevezetnünk intézményeinkben. Munkavállalóinknak infektókontroll képzéseket tartottunk a koronavírus jellemzőiről, a megelőzésről, a járvánnyal kapcsolatos eljárásrendről. A fertőzés terjedésének megakadályozása érdekében hozott korlátozó intézkedésekről folyamatosan tájékoztattuk ellátottainkat is, a legfontosabb tudnivalókra plakátok hívták fel az intézménybe belépők figyelmét. 2020 márciusában a koronavírus miatt egy addig ismeretlen és erőteljes stressz ért mindenkit, ami sokszor az információk hiánya és a teljesen újfajta problémák gyors és hatékony megoldásának szükségessége miatt nemcsak az egészségügyben, hanem a szociális szférában dolgozók számára is nagy kihívást jelentett. Az csak tetézte a problémákat, hogy sok esetben sem a háziorvosok, sem a Mentőszolgálat, és sokszor a Népegészségügyi Hivatal nem tudott egyértelmű válaszokat adni a kérdéseinkre, azonos helyzeteket máshogy kellett kezelni attól függően, hogy épp kivel beszéltünk az említettek közül.

Ugyanakkor a felvételi tilalom, majd a felvételhez szükséges negatív PCR-tesztek meglete negatív hatással volt intézményünk létszámára. A tesztelésben a BMSZKI Könyves Kálmán körúti intézménye nyújtott segítséget számunkra. A HKA Gránátos utcai Éjjeli Menedékhelye pedig abban volt segítségünkre, hogy tranzit szállóként, a még teszteredményre váró klienseinket elszállásolta a felvételig.

Tavaly összesen 25 ellátottunk került kórházba igazolt koronavírus fertőzés miatt, és közülük ketten haltak meg a fertőzés következtében. Továbbá 22 munkavállalónk esetében volt a COVID-19 szűrésnek pozitív eredménye, de kevesebb, mint 10 kollégánknál jelentkeztek a vírus tünetei.



## 11.2. További 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, a kötelező negyedévenkénti rovarirtáson túl is szervezünk irtásokat. Intézményünk 2020. évben erre több mint 11 millió forintot költött. A szobák tisztasági festését is folyamatosan szervezzük, számos helyiségben olajfesték réteget kapott a tisztíthatóság és a poloskák elleni védekezés érdekében. Elkezdtük az ágyak, matracok cseréjét, régi ágynyakat és matracainkat próbáljuk folyamatosan vaságyakra és új műbőr huzatos matracokra cserélni, melyekben nem tud megtelepedni a poloska. Fa bútorok számának csökkentése érdekében fém öltöző szekrény került számos szobába. A szobákban leszerelésre kerültek a fa polcok, függönykarnisok, melyet a poloskák előszeretettel használnak búvóhelyként. Több lakószoba tavaly teljes felújításon esett át, felszedésre kerültek a műpadlók és járólappal került a helyükre. Ezekben a szobákban már csak fémbútorok találhatóak.

Munkatársainkból 2020-ban szerveződött egy munkacsoport, kifejezetten a tiszta, rovar- és rágcsálómentes szállások elérése érdekében. Rendszeres megbeszéléseink alkalmával folyamatosan újabb módszerek után kutatunk, melyekkel az előírás szerinti, szakszerű rovar- és rágcsálóirtások hatékonyságát növelhetnénk. Jelenleg is több eljárással kísérletezünk, mint például az ózongenerátor és gőzölő használatával és kovaföldes szalagok felragasztásával. A kereskedelmi forgalomban lévő irtószerek kipróbálása, tesztelése is folyamatos a lakókkal együttműködve.

Korábban az átmeneti szállók legfőbb nehézségét a már régóta ott élő ügyfelek tovább léptetése, kigondozása jelentette és ez jelenleg is komoly gondot okoz, melyet a koronavírus okozta helyzet még tovább nehezített. Sokan elveszítették a munkájukat, az albérletbe való költözők száma tavaly igen alacsony volt.

Idős lakóink más intézményekben, pl. idősek otthonában való elhelyezése tavaly a járvány miatt szintén nagy akadályba ütközött. Ők már az idősothonok várólistájára sem kerülnek fel a környeztanulmányt követően, mivel nagyon megszigorították a feltételeket, a koronavírus miatt pedig szinte lehetetlen volt bekerülni. 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.

