

Győri Péter:

A BMSZKI 2025. évi ügyfél elégedettségi felmérésének egyes tanulságai (rövidített változat)

0. Módszertani észrevételek

Mielőtt néhány módszertani kérdést fölvetnék, meg kell említenem, hogy a BMSZKI Ügyfél elégedettségi kérdéssorai kérdezéstechnikai, módszertani szempontból – szerintem - kiválóak. Azt nyilván semmi ilyenről nem lehet leírni, hogy tökéletesek, mert mindig mindent lehet még javítani, de a fel-tett kérdések: **fontosak, pontosak, közérthetőek, megválaszolhatóak és egyben használhatóak is**. Többek között ezért is választottam inkább az intézményenkénti elemzést, mert e kérdések többsége „összevontan”, a BMSZKI egészére aggregáltan csak erős korlátok között értelmezhető.¹

A válaszadók száma alapján azt látom, hogy ennek az évenkénti ügyfélelégedettségi kérdéssornak a megválaszolása önkéntes. A 2025. évi válaszokból azt látom, hogy egyes fontos szolgáltatási pontokon kevesebb, mint tíz ember válasza érkeztek be, ami **lehetetlenné teszi az értékelést**. Márpedig erre mind a BMSZKI vezetésének, mind az egység munkatársainak, mind az ottani ügyfeleknek szükségük lenne. Minél kevesebben vesznek részt ebben a felmérésben egy-egy intézményben, **annál nagyobb a torzítás veszélye**, hogy csak egy meghatározott kisebbség válasza rajzolják ki az aktuális képet (a lojális lakóké, a dühös lakóké, az aktívabb lakóké stb. stb.).

Minden ilyen felmérésnél óhatatlanul fennáll az – akár akaratlan, nem tudatos – befolyásolás veszélye. Ezért **lényegében ragaszkodni kell az önálló kitöltéshez** (nyilván akadályoztatás esetén indokolt lehet némi segítség), még az is fölmerül, hogy esetleg ne az adott egység dolgozója legyen jelen egy-egy ilyen szituációban...

Minden ilyen ügyfél elégedettségi felmérés az adott szervezet belső minőségbiztosítási rendszerének a része, nélkülözhetetlen eszköze. Ehhez nyilván hozzá tartozik, hogy az egész minőségbiztosítási rendszer **az érintettek felé transzparens legyen, abban aktív szereplőként, alakítóként részt tudjanak venni**.

Végül, szakmapolitikai szempontból: fontos lépés volt, hogy a BMSZKI több éve folyó, sok-sok hozzá-értéssel és érzékenységgel kidolgozott ügyfél elégedettségi felmérését más hajléktalanellátó szerve-zetek számára is prezentálta és kiejánlotta, majd több mint 10 (ingyenes) felhasználási szerződést is megkötött az érdeklődő szervezetekkel.

¹ Az eredeti szakértői összefoglaló – a megteendő konkrét lépések érdekében - részletes, az egyes szolgáltatások értékelését összehasonlító táblázatokat, „probléma térképeket” tartalmazott, ezek azonban „a szolgáltatások/intézmények személyiségi jogaira” tekintettel nem publikusak. Az így le-rövidített, anonimizált változattal is szeretnénk ösztönözni, bátorítani a többi szolgáltatást nyújtó szervezetet, hogy akár külső szakértő bevonásával is érdemes időről-időre egyfajta tükröt készíteni magunkról. A BMSZKI Ügyfélelégedettségi felméréseinek intézményi dokumentumai megtalálhatóak és böngészhetőek itt: <https://www.bmszki.hu/hu/rolunk/intezmenyi-beszamolok> és [A 2025. évi ügyfélelégedettségi felmérésünk összegzése](#)

1.1. Fizikai környezet - intézmény típusonként

1.1.1. Tisztaság – barátságos kialakítás

„Az épületben jellemzően tisztaság van.” állításra 5 fokú skálával lehetett válaszolni. Első megközelítésben azt látjuk, hogy az 1351 válaszadó szolid többsége (53%-a) szerint ez az állítás arra a helyre, ahol válaszolt inkább, vagy teljesen igaz (egy negyedük, 27% igaz is és nem is típusú választ adott). Az intézmény típusok közötti különbségek visszatükrözik a mindennapi tapasztalatokat: pozitív irányban kiemelkednek a nem-szállásnyújtó szolgáltatási pontok (ügyfélszolgálat 64%, eü. alapellátás 51%, nappali melegedők 43% szerint teljesen igaz, hogy tisztaság van), negatív irányban pedig az éjjeli menedékhelyeken az átmeneti szállókhoz képest sajnos karakteresen rosszabb helyzet érzékelhető (30% kontra 16% szerint nincs igazán tisztaság). **Erre nyilván érdemes komolyan odafigyelni.**

Azonban ennél lényegesen feltűnőbb, hogy a szobabérlők/munkásszállók szolgáltatási csoportban élők megítélése a tisztaságról kiemelkedően negatív (35% véleménye negatív, s csupán 34%-uké valamennyire pozitív). Mivel ez a szolgáltatási csoport lényegesen más pozíciójú, mint az éjjeli menedékhelyek (pl. fizetős stb.), **ezért ez a vélemény kiemelt figyelmet érdemel.**

Arra az állításra, hogy „Az épület belseje barátságosan van kialakítva.” szintén 5 fokú skálával lehetett válaszolni. Erről nagyon röviden itt csak annyit, hogy első megközelítésben az erre adott válaszok lényegében egy az egyben követik a „tisztaságra” adott válaszok mintázatát. Arra azonban feltétlenül érdemes fölfigyelni, hogy a válaszadóknak kivétel nélkül minden esetben jobb a véleményük a kialakított barátságos környezetről, mint a tisztaságról. Ez feltétlenül **a segítő szakemberek odafigyelését, kreativitását dicséri.** (A BMSZKI válaszadóinak 83%-a többé-kevésbé, vagy inkább-teljesen elégedett a barátságos környezettel!)

1.1.2. Örökzöld probléma: a poloskák és csótányok

„Az épület/ez a hely poloskamentes.” állításra szintén 5 fokú skálával lehetett válaszolni. Első megközelítésben azt látjuk, hogy az 1349 válaszadó szerint a „poloska-helyzet” lényegesen rosszabb, mint a tisztaság, illetve önmagában is nagyjából tarthatatlan (44%-uk szerint teljesen, vagy inkább nem poloskamentes a hely, ahol laknak, s határozott kisebbségben vannak azok, akik szerint többé-kevésbé poloskamentes a lakóhelyük). Lakóhelyet említünk, mivel azért itt is igaz, hogy a nem-szállásnyújtó szolgáltató pontokon ez a gond lényegesen-lényegesen kisebb mértékben jelentkezik.

Ami viszont itt is kiemelendő, hogy a szobabérlők/munkásszállók szolgáltatási csoportban kiemelkedően súlyos a poloska-helyzet (54%), de még az átmeneti szállók is rosszabb képet mutatnak (55%!), mint az éjjeli menedékhelyek (49%). **Ez nyilván külön odafigyelést, érzékelhető változtatást igényel.**

1.2. Fizikai környezet, felszereltség - intézményenként

A 2025. évi BMSZKI Ügyfél-elégedettségi felmérésben 6 nem szállás-nyújtó, 8 éjjeli menedékhely (ezen belül egy lábadozó), 11 átmeneti szálló és 4 munkásszálló (ezen belül egy szobabérlők háza), vagyis összesen 29 szolgáltatási egység vett részt. (Három szolgáltatási egységet teljesen kihagytam az elemzésből, mivel ezekben kevesebb, mint tíz fő válaszolt a kérdésekre.) A megkérdezettek az általuk használt hely felszereltségére, a fizikai környezetre vonatkozóan mintegy egy tucat kérdésre válaszolhattak (van - nincs, elég – nem elég dimenziókban) igennel vagy nemmel, ezen kívül nyolc állításra válaszolhattak 5 fokú skálán. A következőkben megpróbálom bemutatni a 29 szolgáltatási egység összehasonlító elemzését a feltett 19 kérdésre adott válaszok alapján úgy, hogy az – reményeim szerint – hozzájárulhat a szolgáltatási környezet fejlesztési irányainak a kialakításához.

- Első ránézésre is látható (amit persze az üzemeltetők enélkül is tudnak), hogy a legáltalánosabb hiány **a WC-k és zuhanyozók zárhatóságának a hiánya** – egy-két ellenkező példa is alátámaszthatja, hogy e hiányosság korrigálása – nyilván egyszerű és viszonylag olcsó megoldással – lehetséges lenne.
- Szintén „első ránézésre” leolvasható (ami szintén nem igazán új információ), hogy **az éjjeli menedékhelyeken igencsak sok felszerelési problémát (hiányt) jeleznek vissza** magas arányban az ügyfelek (6-8 problémát is a 11 felsorolt kérdés kapcsán), lényegesen többet, mint az átmeneti szállók lakói – de egyben az is hangsúlyosan megjelenik, hogy **az egyik munkásszálló lakói** még az éjjeli menedékhelyek használóinál is markánsabb negatív helyzetet jeleznek.
- E főbb irányokat befolyásoló megállapítások mellett persze több olyan helyzetre is felhívják a válaszok a figyelmet, melyek egy-egy szolgáltatási ponton indukálhatnak javító változtatásokat. Például: *bizonyos* éjjeli menedékhelyeken **több székre** lenne igény (mondjuk több szekrényre is, de ez már nehezebben megoldható), az *egyik* éjjeli menedékhelyen mintha krónikus **TV-hiány** jelentkezne, ami - ha igaz – nyilván valahogyan reparálható lenne, és láthatóan már számtalan egységben (nem csak az éjjeli menedékhelyeken) jelentkezik a **WIFI hiánya** is. Ennél nagyobb gond, hogy *több* átmeneti szállón jelentős probléma az **elegendő WC hiánya**, mely nem igazán korrigálható.

1.2.1. Elégedettségi skálák

Ezt követően annak a nyolc kérdésnek az esetében, ahol 5 fokú skálán lehetett jelezni az elégedetlenség (1) – elégedettség (5) mértékét, kérdésenként és szolgáltatásonként ki lehetett számolni, hogy az adott egységben válaszolók összességében mennyire elégedettek az adott komfort-tényezővel. Az ebbe bevont 5 nem-szállásnyújtó, 8 éjjeli menedékhely, 10 átmeneti szálló és 3 munkásszálló (összesen 26 szolgáltató egység) így kapott pontszámait szintén megpróbáltam vizuálisan is megjeleníteni a követhetőség érdekében:

Az elégedettségi skálákról leolvasható néhány megállapítás:

- Az intézmény szolgáltatásait használók értékelése az érintett komfort-tényezőkről általában és összességében inkább kritikus, mondhatni reális. Egyik elem esetében sem éri a 4-es „osztályzatot”. Ezen belül is **a „bogár helyzet”** (csótányok, poloskák) kifejezetten zavaró, rossz képet mutat (a BMSZKI egészben 3-as – azaz közepes – értéket sem éri el. Nyilvánvaló, hogy **az ennek megváltoztatása érdekében teendő folyamatos intézkedések első rendűek**. Külön kiemelendő, hogy **az átmeneti szállók többsége rosszabb képet mutat**, mint az éjjeli menedékhelyek többsége (kivétel ez alól *néhány* éjjeli menedékhely). Ezen belül az *egyik* éjjeli menedékhely kifejezetten „jó osztályzatot” kapott a lakóktól, talán érdemes lenne megnézni, mit tudnak ott jobban, hogyan is csinálják.
- *Néhány* éjjeli menedékhely a komfort-tényezőket tekintve is (tisztaság, barátságos környezet, holmik biztonsága) elég cudar képet mutat, s itt is föltűnő, hogy a fizetős munkásszállók közül az *egyik* még az éjjeli menedékhelyeken is „túltesz” negatív irányban (sajnos). Ez nyilván **fókuszált elemzést is intézkedéseket igényel**.

Megítélésem szerint a – tág értelemben vett – fizikai környezetre beérkezett felhasználói vélemények kifejezetten használható információkat szolgálnak mind az általánosabb főbb változtatási irányok, mind **az egyes intézményeken végrehajtandó apróbb-nagyobb változtatások kialakításához**. És nyilván megerősítést jelenthetnek mindazon esetekben, ahol ezek a változtatások már egy ideje folyamatban vannak, vagy megtörténtek.

2. Humán szolgáltatások (a segítő munka) értékelése

Egyértelműen megállapítható, hogy a BMSZKI szolgáltatásait igénybe vevők (a válaszadók) **a humán szolgáltatások milyenségét fontosabbnak tartják a fizikai környezet jellemzőinél**, bár az utóbbiak közül az olyan alapvető tényezők, mint a tisztaság és az általános felszereltség fontossága (4,5 - 4,3 pont) vetekszik a nyújtott humán szolgáltatások fontosságával (4,5 – 4,7 pont). Mindezt azért is említjük itt előljáróban, mert – mint látni fogjuk - a humán szolgáltatásokkal való elégedettség elemzésekor a sok-sok összetevő részletes elemzése során megpróbáltuk figyelembe venni, hogy az egyes összetevők tulajdonképpen mennyire is fontosak a szolgáltatásokat igénybe vevők számára.

2.1. Humán szolgáltatások - intézmény típusonként

A humán szolgáltatások (vagy másképpen, a segítő munka) értékelésére vonatkozóan mintegy két tucat, igen részletes kérdés értékelésére volt lehetőségük a szolgáltatásokat igénybe vevőknek. (Egyes kérdés-csoportok szolgáltatás típusonként változóak voltak.) Összesen 9 ellátási típus 1308 igénybe vevőinek a 2025. évi válaszait lehetett feldolgozni.

2.1.1. „Az intézményi jogviszony hossza”

Akárhogyan is, de az arra kérdésre, hogy *„Mennyire fontos Önnek: Az, hogy milyen hosszú ideig lakhat itt?”* adott válaszok szerint ez talán a legfontosabb tényező a szállókon lakók számára (4,6 pont). Azon ugyan elmélkedhetünk, hogy ez a szabály (mert ez egy jogszabályban is megfogalmazott szabály) mennyire része a segítő munkának, de nem lehet kétséges, hogy számos elemében hatást gyakorol mind az ügyfelek, mind a segítők magatartására, kapcsolatára. E tényező fontossága megemeli azoknak az értékelő válaszoknak a súlyát, melyek szerint szintén magas (4,4 pontos) az az ügyfél elégedettségi értékelés, hogy **„Ok nélkül senkit nem küldenek el innen.”** Egyébként a szabályok kiszámíthatóságára vonatkozóan általában is elfogadhatóan magas (4,3 – 4,6 pont) értékelést fogalmaztak meg a válaszadók.

2.1.2. Biztonság – konfliktuskezelés

A visszajelzések szerint (is) igen fontos (4,6 pont) az ügyfelek számára a biztonság (*„Az, hogy biztonságban érezze magát itt.”*) Az ebbe körbe sorolható értékelő kérdésekre adott válaszokból azt látjuk, hogy ennek megvalósulásával **kevésbé elégedettek** az ügyfelek, különösen **az éjjeli menedékhelyeken** mutatkozik alacsonyabb elégedettség, illetve a **szobabérlők/munkásszállókon lakók** körében van **gond a panaszok kezelésével**. A konfliktuskezelés esetében hasonló helyzet, azzal a kiegészítéssel, hogy a **lábadozókról** jelzés érkezett a **lakók egymást bántalmazásáról, melyre jobban oda kell figyelni**.

2.1.3. Segítők szakértelme, hangnem, hangulat

Egyértelműen megállapítható, hogy az ügyfelek számára is ezek (szakértelem, hangnem, hangulat stb.) igen fontos tényezők (4,5 – 4,6 pont). A válaszokból megállapítható, hogy nagyjából egységesen elégedettek az igénybe vevők e fontos tényezők megvalósulásával. **(Ez talán az egyik legfontosabb visszajelzés a szakmai munkára vonatkozóan.)** Úgy látszik, hogy még ezen belül is kiemelkedik az **ügyfélszolgálat**, illetve a **lábadozók és egészségügyi alapellátás** értékelése (ami igen megnyugtató), ugyanakkor a **munkásszállók** itt is valamilyen okból gyengébben „teljesítenek”.

Általában is megállapítható, hogy a humán szolgáltatásokra, a segítő munkára vonatkozóan **jónak mondható** a BMSZKI szolgáltatásait igénybe vevők véleménye, az ügyfélszolgálatot igénybe vevők esetében ez sokszor kiemelkedő, de a nappali melegedőket, átmeneti szállókat használók körében is

BMSZKI ügyfél elégedettségi

egyenletesen magas értékelésekkel találkozunk, miközben az éjjeli menedékhelyeken és a munkásszállókon még a jelenleginél nagyobb odafigyelésre van szükség.

1. lépés: skálák pontokká alakítva 2. lépés: BMSZKI-átlag fölöttike lilára 3. lépés: Értékelések fontosságok szerint csoportosítva 4. lépés: Fontosság-értékelés közötti nagy távolság szürkítve	Együtt	átmeneti szálló	éjjeli menedékhely	eü.-i alapellátás	lábadozó	szobabérlők/munkásszállók	ügyfél-szolgálat	utcai szolgálat	CSÁO	nappali melegedők
Fontosságok sorrendjében										
Az, hogy milyen hosszú ideig lakhat itt - 1	4,6	4,6	4,5			4,8			5,0	
Ok nélkül senkit nem küldenek el innen.	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4	4,2	4,6		5,0	4,4
Az, hogy biztonságban érezze magát itt - 2	4,6	4,6	4,5	4,5	4,5	4,7	4,6		5,0	4,4
Az itteni biztonsággal , kiszámíthatósággal egészében elégedett vagyok.	4,1	4,2	3,9	4,3	4,3	4,0	4,5	3,9	4,8	4,2
Megérkezőskor megfelelő segítséget kaptam a beilleszkedéshez.	4,3	4,4	4,2		4,0	4,1			3,8	4,3
Este, éjszaka is számíthatok itt segítségre, ha valami problémám van.	4,2	4,3			4,5	4,1	3,0		4,6	
Ha nem megfelelő bánásmód fordul elő, itt azt alaposan kivizsgálják .	4,2	4,2	4,1	4,2	4,3	3,9	4,5		4,3	4,1
Tájékoztattak itt arról, hogy kihez és hova fordulhatok a panaszaimmal .	4,3	4,5	4,3		4,1	4,1	4,5		4,8	4,3
A dolgozók a panaszokat itt komolyan veszik, és érdemi válaszokat adnak rájuk.	4,2	4,2	4,2	4,4	4,2	3,8	4,6		4,3	4,2
Az, hogy a dolgozók jól kezeljék a konfliktusokat - 2	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,5	4,7		5,0	4,6
A dolgozók itt mindent megtesznek a konfliktusok megelőzéséért.	4,2	4,1	4,1	4,4	4,2	3,9	4,7		4,6	4,3
Úgy érzem, hogy fordulhatok az itt dolgozókhoz, ha egy lakótársam fenyeget vagy bántalmaz engem.	4,3	4,3	4,3		3,8	4,1	4,4		4,6	4,2
A segítők szakértelme - 2	4,6	4,6	4,5	4,7	4,7	4,5	4,7		5,0	4,6
A szociális munkással/orvossal lehessen négyszemközt beszélni -2	4,6	4,7	4,5	4,6	4,6	4,4	4,4		5,0	4,5
Hozzáértőnek tartom az itteni segítőt.	4,4	4,4	4,2	4,1			4,7	5,0	4,8	4,5
Megbízhatónak tartom az itteni segítőt.	4,4	4,4	4,4	4,4			4,6	5,0	4,6	4,5
A dolgozók hangneme, a hangulat -3	4,5	4,6	4,5	4,5	4,5	4,5	4,7		4,9	4,6
Az itteni hangulattal , hangnemmel egészében elégedett vagyok.	4,2	4,3	4,1	4,3	4,4	3,9	4,7	4,9	4,8	4,3
A dolgozók itt udvariasan beszélnek velem.	4,4	4,5	4,4	4,5	4,5	4,1	4,6	5,0	4,6	4,6
A dolgozók közötti kapcsolatot itt a jó hangulat jellemzi.	4,4	4,4	4,3	4,4	4,3	4,1	4,6	4,6	4,8	4,5
A szabályok kiszámíthatósága -3	4,5	4,5	4,5	4,5	4,2	4,5	4,7		4,9	4,5
Tájékoztattak arról, hogy itt milyen szabályokat kell betartani.	4,4	4,6	4,3	4,2	4,3	4,4	4,6		4,8	4,4
Az épület tisztasága - 3	4,5	4,5	4,4	4,6	4,3	4,5	4,5		5,0	4,4
Az épület felszereltsége, állapota - 4	4,3	4,3	4,2	4,4	4,2	4,3	4,4		4,9	4,2
A páros elhelyezés lehetősége - 5	3,5	3,6	3,3			3,9				
A háziállattal való elhelyezés lehetősége -6	2,7	2,7	2,7			2,7				
A többi vélemény a szakmai munkáról										
Az itteni segítő szolgáltatásokkal egészében elégedett vagyok.	4,3	4,4	4,2	4,6	4,2	4,0	4,6	4,9	4,8	4,5
Kellő tájékoztatást kapok itt az ügyeim intézéséhez.	4,3	4,4	4,2			3,9	4,6	4,6		4,3
Kellő tájékoztatást kapok itt a különböző ellátásokról .	4,3	4,3	4,2				4,5	4,8	4,8	4,4
Kellő tájékoztatást kapok itt a szabadidős programokról.	4,3	4,3	3,5						4,8	
Kellő segítséget kapok itt ahhoz, hogy javuljon a helyzetem .	4,2	4,2	4,1	4,1			4,4	4,5	4,6	4,3
A dolgozók rendszeresen tartanak csoportos megbeszéléseket az ügyfelekkel.	3,8	3,9	3,5						4,4	
Van itt olyan csoportfoglalkozás vagy szabadidős program ami érdekel engem.	3,5	3,7	3,3						3,5	
Válaszadó (fő)	1308	522	349	101	26	119	77	12	8	106

2.2. Humán szolgáltatások – intézményenként

Nyilván fölmerül a kérdés, hogy egy ilyen robusztus adathalmazt – s ez még a lehető legegyszerűbbre formált állapot - hogyan lehet értelmesen, s leginkább praktikusán használhatóan elemezni. A saját válaszom erre az, hogy csoportos megbeszélések keretében, részben szolgáltatás típusonként, részben konkrét team üléseken a gyakorló kollégákkal, szolgáltatás-vezetőkkel.

Úgyhogy itt most csupán néhány kiragadott – konkrét, vagy általános - megállapítást próbálok megfogalmazni:

- Nem megismételve a korábban leírtakat, talán érdemes külön kihangsúlyozni, hogy *egyes* intézményekben a lakók kiemelkedően, mondhatni extrém mértékben (4,8 – 4,9 pont) fontosnak tartják azt, hogy **milyen hosszán lakhatnak** az adott szállón. Feltételezésem szerint ennek a különböző szállókon különböző okok állnak a hátterében.
- Ugyanezekben a szállókban a **biztonságot** is az átlagosnál fontosabbnak tartják (kiegészülve más szállókkal) – miközben pl. az *egyik* éjjeli menhelyen lakók a többiekhez képest ezt a legkevésbé mondják fontosnak (4,2 pont).
- Ugyanakkor azt is érdemes meggondolni, hogy részben *ugyanezekben* a szállókban **a szociális segítséssel kapcsolatos tényezők** fontosságát is extrém magas mértékben hangsúlyozzák (4,8 – 4,9 pont).
- Korábban jeleztük, hogy az elégedettségi tényezőkre adott visszajelzések általában pozitívak, azonban a **csoport foglalkozásokat** illetően ez nem mondható el. Közelebbről azt látjuk visszajelzésként (is), hogy az éjjeli menedékhelyeken sokkal kevésbé jellemző ez a segítségi forma, mint az átmeneti szállókon. (Annak nem látom igazán indokát, hogy e kérdések a többi szolgáltatási ponton miért nem lettek megkérdezve – holott fontosak ezek a segítségi formák.)
- Végül, valóban csupán jelzésként: a sok-sok kérdés között ott találjuk azt a – segítők folyamatosan foglalkoztató – fontos kérdést is, hogy vajon a válaszadó szerint mennyire igaz: **„Kellő segítséget kapok itt ahhoz, hogy javuljon a helyzetem.”** Erre a kérdésre igencsak eltérő intézményenkénti válaszok, értékelések érkeztek, annyira, hogy ezek elemzése, kibontása valóban **egy csoportos átgondolást, megbeszélést érdemel.**

