



**MAGYAR MÁLTAI
SZERETETSZOLGÁLAT**



BMSZKI

Budapesti Módszertani
Szociális Központ és Intézményei



Kedves Kollégák!

2025. március 27-én 9 és 13 óra között Ügyfélelégedettség, önérdékérvényesítés és a hajléktalan emberektől érkező szolgáltatásfejlesztési javaslatok címmel tartjuk következő workshopunkat a Batthyányi téren. Lehet-e, legyen-e valódi beleszólása a szolgáltatásokat igénybe vevő hajléktalan embereknek abba, hogy milyen módon segítsük őket?

Jelentkezés: <https://forms.gle/TPv9RFszsxSFXRkg6>

Program:

8:30-9:00 **Regisztráció**, kávé, sütemény

9:00-9:10 **Köszöntő** Hunyadi Anett és Szentkereszty Tamás, BUSzSzH hajléktalanellátó munkacsoport vezetők

9:10-9:30 **“A szociális munkás olyan legyen, mint én, csak ne igyon...” - Ügyfélelégedettségi felmérés a hajléktalanellátásban** - Breitner Péter - BMSZKI, szakmai igazgatóhelyettes

9:30-9:40 **A 2023-ban a Szeretetszolgálatnál felvett ügyfélelégedettségi kérdőívek tapasztalatai** - Szentkereszty Tamás - MMSZ, Miklós utcai Integrált Intézmény, intézményvezető

9:40-9:55 **Érdékérvényesítés erősítése, támogatása sorstárs segítők által** - Jónás Amália - ULE sorstárssegítő

9:55-10:10 **Józsefvárosi tapasztalatok érdekvédelem segítségéről, közösségfejlesztésről és ügyfélbarát hivatal építéséről** - Aradi Fanni - VIII. kerületi Önkormányzat Közösségi Résztvételi Iroda

10:10-10:25 **Érdekképviselés, önérdékérvényesítés** - Dr. Dietz Henrietta - Utcajogász

10:25-10:55 Szünet, szendvics, kávé

10:55-12:30 **Kiscsoportos workshop** (létszámtól függően több csoportban - fókuszban a jó gyakorlatok, tapasztalataink az ellátottjogi képviselőkről, Utcajogászról, az érdekek képviselését végző szakemberekről)

Ügyfélelégedettségi kérdőív a megvalósítás szintjén, mire használhatóak az ügyfélelégedettségi kérdőív eredményei

Érdékérvényesítés, érdekvédelem elméletben és gyakorlatban

Miért félünk az ügyfél véleményétől? Mit kezdünk az ügyfél véleményével?



BELÜGYMINISZTERIUM



A program megvalósulását Belügyminisztérium és a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet támogatja, a „Területi szakmatámogatási rendszer működtetése, szakmatámogatási feladatok ellátása 2025” (TSZR2025) pályázat keretében”.



**MAGYAR MÁLTAI
SZERETETSZOLGÁLAT**



BMSZKI

Budapesti Módszertani
Szociális Központ és Intézményei



12:30-12:40 Szünet

12:40-12:55 Összegzés

Várunk Benneteket!

Üdvözlettel,

Hunyadi Anett Szentkereszty Tamás
BMSZKI MMSZ Egyesület

Budapesti Szociális Szakmatámogatási Hálózat munkatársai

Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Közép-Magyarországi Régió
1011 Budapest Bem rkp. 28.
budapestihalozat@maltai.hu
06706532693

