

**Beszámoló az Észak – alföldi Regionális Diszpécser Szolgálat munkájáról  
a 2016. január 01. – 2016. december 31. közötti időszakban.**

Az Észak – alföldi Regionális Diszpécser Szolgálat 2003. november 1-től kezdte meg munkáját a Periféria Egyesület működtetésében. Országos viszonylatban hat regionális diszpécser központ került kialakításra, kiegészülve a Budapesten működő Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatával.

Az Észak – alföldi Regionális Diszpécser Szolgálat három - a statisztikai régióhoz tartozó - megyében látja el feladatát, Szabolcs – Szatmár – Bereg megye, Jász – Nagykun – Szolnok megye és Hajdú – Bihar megye.

**A program célja:** a Diszpécser Szolgálat és az utcai szociális munka szerves szakmai kapcsolódása, a fedél nélküli hajléktalan emberek, valamint a hajléktalansággal veszélyeztetettek, (otthonukból menekülő szülők és gyermekeik, díjhátralékos egyének, családok) szolgáltatásokhoz való hozzájuttatásában.

Telefonszolgálatunk célja, hogy a régió hajléktalanellátó rendszerének fejlődéséről, működéséről információkat gyűjtsön, rendszerezzen, közvetítsen, a már működő lehetőségek optimális kihasználásában segítsen, mind az ellátásban dolgozó szakembereknek, mind az igénybevevő hajléktalan emberek szükségleteinek kielégítésében.

A diszpécser szolgálat elsősorban, krízis helyzetbe került, utcán életvitelszerűen tartózkodó, fedél nélküli hajléktalan emberek segítésére specializálódott.

A Diszpécser Szolgálat munkatársai napi **24 órában** várják a hajléktalan emberekkel foglalkozó szociális munkások, a lakosság, az egészségügyi, szociális és egyéb intézmények telefonhívásait, a krízishelyzetbe került fedél nélkül élő emberekkel kapcsolatban.

**A Diszpécser Szolgálat telefonszáma 42/504-618.**

**A teljes régióból a Diszpécser Szolgálathoz érkező telefonhívások, bejelentések havi megoszlása  
2016. 01. 01. - 2016. 12. 31.**

<b>típus</b>	<b>jan.</b>	<b>febr.</b>	<b>márc.</b>	<b>ápr.</b>	<b>máj.</b>	<b>jún.</b>	<b>júl.</b>	<b>aug.</b>	<b>szept.</b>	<b>okt.</b>	<b>nov.</b>	<b>dec.</b>	<b>Össz.</b>
utcai bejelentés	77	26	24	12	1	1	6	1	1	5	58	113	325
konkrét személy elhelyezése	11	9	0	1	1	3	4	1	3	4	5	3	45
az ellátórendszerre vonatkozó általános információk közvetítése	7	8	23	19	10	17	10	24	8	1	14	16	157
az adatbázisainkban szereplő konkrét információk közvetítése	39	15	24	14	17	17	14	14	21	19	40	32	266
a Diszpécser Szolgálat programjaihoz kapcsolódó információk közvetítése	186	121	87	61	54	52	63	55	53	52	146	231	1161
„Keresik” szolgáltatással kapcsolatos hívás	3	2	2	1	1	1	2	3	2	0	0	2	19
adomány közvetítés	19	25	19	8	12	7	22	20	13	10	6	15	176
egyéb hívás munkaügyben	22	16	22	17	10	14	13	4	2	1	12	25	158
magánjellegű hívások	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>összesen</b>	<b>364</b>	<b>222</b>	<b>201</b>	<b>133</b>	<b>106</b>	<b>112</b>	<b>134</b>	<b>122</b>	<b>103</b>	<b>92</b>	<b>281</b>	<b>438</b>	<b>2308</b>

## Az Észak-Alföldi Regionális Diszpécser Szolgálathoz érkező telefonhívások jellemzői:

Időbeni megoszlás és a beérkező hívások alapján, statisztikailag mérhető, hogy a téli krízisidőszakban a telefonhívások száma többszöröse a tavaszi, illetve a nyári időszakban regisztráltaknak. Ez nyilvánvalóan magyarázható, a krízis autó szolgálat időszakos szüneteltetésével, illetve azzal, hogy a fedél nélküli hajléktalan emberek nincsenek kitéve a téli fagy veszélyeinek, így a potenciális bejelentők számos esetben nem ítélik krízishelyzetnek az általuk tapasztaltakat.

A 2016. évben május 01.-től október 31.-ig a hétfégi, valamint munkanapon 20.00 órát követő hívásokat átirányítottuk a Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatához.

### A diszpécser szolgálathoz beérkező telefonhívások, 2016. január 01- 2016. december 31-ig terjedő időszakban, a bejelentés típusa és a telefonálók megoszlása szerint

típus	ügyfél	szociális	magán- személy	rendőrség	egészség- ügy	egyéb intézmény	összesen
utcai bej.	23	22	148	68	38	26	<b>325</b>
elhelyezés	6	25	5	3	3	3	<b>45</b>
ált. info	76	36	20	0	14	11	<b>157</b>
konk. info	24	106	29	14	75	18	<b>266</b>
pro. info	13	1122	14	6	4	2	<b>1161</b>
keresik	0	7	8	1	0	3	<b>19</b>
adomány	17	6	52	1	7	93	<b>176</b>
egyéb	11	94	37	0	2	14	<b>158</b>
magán	1	0	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>összesen</b>	<b>171</b>	<b>1418</b>	<b>313</b>	<b>93</b>	<b>143</b>	<b>170</b>	<b>2308</b>

A táblázatból kiderül, hogy Szolgáltatunkhoz elsősorban szociális szakemberek és magánszemélyek fordulnak. Az állampolgárok teszik felénk a legtöbb utcai bejelentést, valamint a legtöbb adományt ők ajánlják fel. A szakemberek információáramlással, és elhelyezéssel kapcsolatos hívást kezdeményeznek felénk.

## **A Diszpécser Szolgálat a következő feladatokat látja el:**

### **Utcai bejelentések (325 esetben) fogadása, és ezekre való gyors, professzionális reagálás, amelyek lehetnek:**

- utcán krízishelyzetbe került hajléktalan emberekkel kapcsolatosak
- hajléktalansággal veszélyeztetett egyénekekkel, családokkal, csoportokkal kapcsolatosak

### **A telefonálók köre, igen széles skálán mozog:**

- lakosság (magánszemélyek)
- rendőrség
- maga a hajléktalan személy
- szociális szakemberek
- mentőszolgálat
- szociális, egészségügyi, illetve egyéb intézmények

Ezekre a bejelentésekre, az éppen ügyeletes diszpécsernek kell megtalálnia a legmegfelelőbb megoldást, egyrészt a bejelentett érdekében, másrészt a bejelentő megnyugtatása miatt. Abban az esetben, ha utcán életvitelszerűen tartózkodó fedél nélküli ember kerül krízishelyzetbe, a bejelentést alkalmával a diszpécser feladata, hogy a bejelenőtől begyűjtött információk ismeretében eldöntse, milyen megoldási stratégiát választ az eset megoldása érdekében. Mivel a bejelentések telefonon történnek, a diszpécsernek „látatlanban” kell eldöntenie, hogy egészségügyi, szociális, vagy egyéb intézmény, szakember segítségét veszi-e igénybe az ügyfél ellátásának megszervezésében.

Az utcai krízis helyzetek bejelentésével kapcsolatos hívások kezelését először helyi szinten próbáltuk megoldani az adott ellátórendszer, illetve a településen dolgozó szakemberek (mentők, rendőrség, polgárőrség, stb.) segítségével. Ezek hiányában a Krízisautó Szolgálatok szolgáltatásait vettük igénybe. A bejelentett ügyfeleket a szállók üres férőhelyeire irányítottuk, illetve az ügyfelek szállást nyújtó intézményekkel szembeni elutasítása esetén, a Krízisautó Szolgálat kollegáitól kaptak megfelelő segítséget (takaró, tartós élelmiszer, elsősegély, stb.) a krízishelyzet feloldására. Az intézkedést követően a krízisautón szolgálatot teljesítő szakemberek visszahívták Szolgálatunkat. A megtett intézkedésről informáltuk a bejelentőket. A visszajelzést nagyon fontosnak tartjuk, annak érdekében, hogy információt kapjon a bejelentő, mi történt az általa bejelentett személlyel. Ez a fajta információáramlás elősegíti a

hajléktalanokkal szembeni empátia, tolerancia növelését, valamint a társadalmi felelősség kialakulását. Indokolt esetben mentő, rendőrség segítségét vettük igénybe.

**A krízishelyzetekbe került egyének, családok elhelyezése (45 esetben):**

- krízishelyzetbe került hajléktalan emberek
- hajléktalanná vált egyének, családok
- otthonukból menekülő szülő(k) és gyermek(ek)
- egészségügyi intézményből kikerülő fedél nélküli emberek
- szociális intézményekből kikerülő hajléktalanná vált emberek

**Az elhelyezést kezdeményező telefonálók köre:**

- szociális szakemberek
- maga az elhelyezendő egyén, vagy család
- rendőrség
- szociális, egészségügyi, illetve egyéb intézmények
- a különböző régiókban működő diszpécser szolgálatok

A diszpécser szolgálat munkatársai ilyen esetek kapcsán, kellő információval rendelkeznek ahhoz, hogy a krízishelyzetbe került egyének, családok elhelyezésében segítséget nyújtsanak. Ehhez hozzájárul a telefonos szolgálat kiterjedt adatbázisa, és az intézményi férőhelyek naprakész kihasználtsági adatainak az ismerete. A megyeszékhelyeken működő éjjeli menedékhelyek férőhelyeit a téli időszakban 90-150 %-ban töltötték fel az ügyfelek.

Az előző évek téli időszakainak tapasztalatai alapján a régió három megyeszékhelyén számos időszakos férőhelyet létesítettek 2016-ban is, amelyek megkönnyítették Diszpécser Szolgálatunk munkáját. A fent említett férőhelyeket általában azok a hajléktalan személyek töltötték fel, akik életvitelszerűen az utcán tartózkodnak és rossz egészségi állapot jellemzi őket.

Tapasztalatunk szerint a hajléktalanná vált családok, valamint az otthonukból menekülő szülő(k) és gyermek(ek) mellett a rossz egészségügyi állapotban, illetve a kórházi ellátásból frissen kikerültek, de még ápolásra szorulóknak elhelyezése okozta a legnagyobb gondot az elmúlt évben. Számos esetben a beérkező hívásokra csak valamely intézmény várólistájára való felkerülést tudtuk felajánlani. Ezek a problémák az intézmények folyamatos

bedugulásából, valamint abból adódnak, hogy a régióban kevés intézményben van családok elhelyezésre lehetőség.

A Diszpécser Szolgálat, valamint az intézmények hatékony együttműködéseknek köszönhetően kialakult gyakorlattá vált, hogy a megüresedett helyekről az intézmények vezetői először minket értesítenek. Ha a Szolgálatunk nyilvántartásában nem szerepel elhelyezésre váró ügyfél, akkor a saját várólistájukból töltik fel a megüresedett férőhelyeiket. Tapasztalatunk szerint a régióban működő családok átmeneti otthonai az elmúlt évben 90-100%-os kihasználtsággal működtek.

### **Általános információk közvetítése (157 esetben):**

Az általános információk közvetítése, a fedél nélküli emberekkel, a hajléktalanellátó intézményrendszerrel, kapcsolatban. Az ügyeletes diszpécser, tájékoztatást nyújt a telefonálónak, hogy hová tud fordulni egy adott helyzetben, egy adott problémát illetően. Általános információt nyújt a diszpécser a szociális szakembereknek, magánszemélyeknek is a szociális alap- és szakosított ellátásokra vonatkozóan.

Tapasztalatunk szerint sok telefonáló nem tudja, hogy problémájával hová tud fordulni. Sok esetben fordul elő, hogy az ügyfelek nincsenek tisztában még a helyi önkormányzatok hatáskörébe tartozó ellátásokról sem (segélyezés, családsegítói, gyermekjóléti szolgálatok feladata, szolgáltatásai). Gyakran kérnek információt arra vonatkozóan, hogy különböző kérvényeiket (személyes iratok pótlása, különféle segélyezési formák igénybevétele) hová tudják beadni, milyen mellékleteket kell ezekhez a kérvényekhez csatolni.

### **Konkrét információk közvetítése (266 esetben):**

A konkrét információk közvetítésével, amelyek lehetnek címek, telefonszámok, kapcsolatteremtési csatornák stb., a diszpécser szolgálat képes betölteni a híd szerepét, a különböző területeken dolgozó szociális szakemberek és intézmények között.

A telefonálók számos esetben kérnek információt intézmények címeiről, elérhetőségeikről, szolgáltatásaik igénybevételeinek feltételeiről, férőhelyszámról. A Diszpécser Szolgálat adatbázisában naprakész információk találhatóak a fent említett kérdésekre vonatkozóan.

A telefonos megkeresések e tekintetben igen széles skálán mozognak. Általában a hajléktalan ellátás intézményeinek elérhetőségéről, illetve a bekerülés feltételéről érdeklődnek a hívók.

Számos esetben fordulnak hozzánk fogyatékos, valamint idős gondozás intézményeiről való tájékoztatás miatt. Sok hívást kapunk ingyenes jogi, pszichológiai segítséget igénylő, illetve díjhátralék kezelését nyújtó szolgáltatásokat kérő ügyféltől. Ezen jellegű hívásokra való tájékoztatást segíti, a fent említett szolgáltatások listája, ami magába foglalja az intézmények, civil szervezetek nevét, címét, telefonszámát, illetve a szolgáltatások igénybevételének feltételeit.

Tapasztalatunk szerint a hajléktalanellátó intézményekben dolgozó szakemberek is számos esetben veszik igénybe a diszpécser szolgálat kiterjedt adatbázisának és szociális munkásainak szakmai segítségnyújtását, illetve a különböző esetek kapcsán felmerülő problémák miatt kérnek más megoldási alternatívákat.

#### **4. Programinformációk közvetítése (1161 esetben):**

A programinformációk közvetítése, a közvetlenül a Diszpécser Szolgálathoz tartozó feladatokra vonatkoznak. A régióban működő utcai gondozó szolgálatok munkatársai által leadott helyzetjelentések az adott esetekre vonatkozóan, illetve a hajléktalanellátó intézményekben dolgozó szakemberek által adott jelzések az ellátottak különböző intézményekbe való kerüléséről. A programinformációkkal kapcsolatos telefonhívások magas száma igazolja, hogy Szolgálatunk hatékonyan el tudja látni az utcai szolgálatokkal, valamint krízisautó szolgálatokkal kapcsolatos koordinációs feladatait.

#### **5. Keresőszolgálat (19 esetben):**

A keresőszolgálatot igénybe vevő telefonálóknak lehetőségük van az eltűnt családtagoknak, ismerősöknek, ügyfeleknek üzenetet hagyniuk a Diszpécser Szolgálatnál.

A keresettek névsora, amely tartalmazza az ügyfél születési évére vonatkozó adatot, valamint a telefonszámot, ahol üzenetüket átvehetik, a Menhely Alapítvány segítségével egy országos listára kerülnek, amely lista több hajléktalan ellátással foglalkozó intézménybe eljut. A kifüggesztett listáról az ügyfél értesülhet a keresésről, valamint eldöntheti, hogy reagál-e a számára hagyott üzenetre, felveszi-e a kapcsolatot a keresővel.

A kereső családtagok általában örökösödési jogviszonyok rendezése miatt szeretnék megtalálni hozzátartozójukat. A rendőrség tanúként való meghallgatások ügyében veszi igénybe ezt a szolgáltatást. A pártfogói felügyelet munkatársai pedig, éppen a hosszabb ideje náluk nem jelentkező pártfogoltak értesítése céljából veszik fel a kapcsolatot a diszpécser

szolgálattal. Az intézmények esetében, az ellátott eltűnése az elsődleges ok, amiért telefonálnak a szolgálathoz.

## **6. Adományok (176 esetben):**

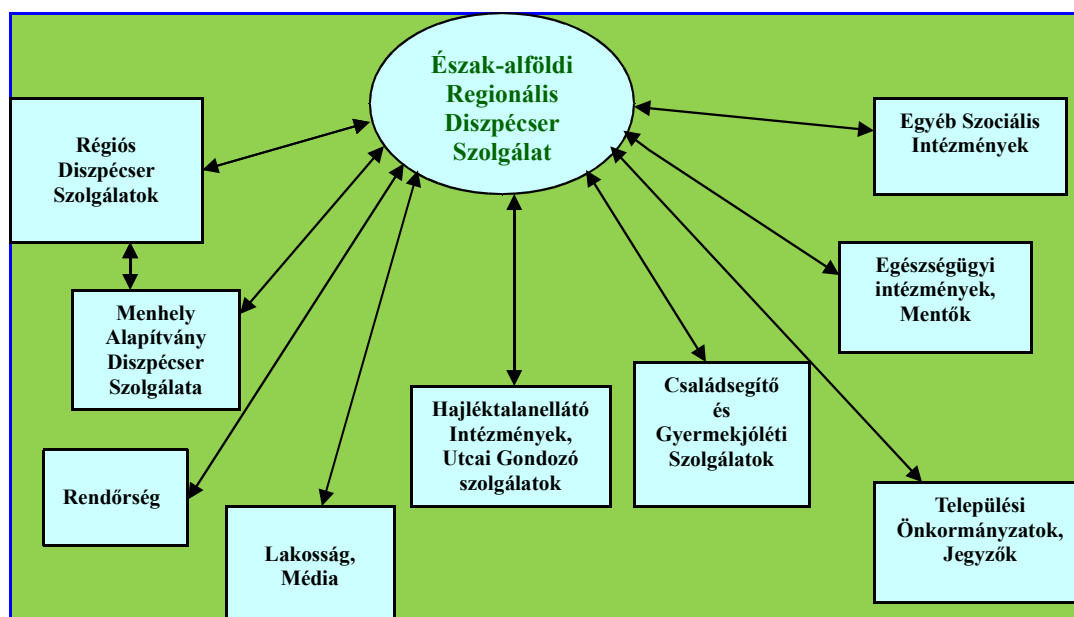
Az adományok közvetítése magába foglalja a diszpécser szolgálat által, a betelefonálók felajánlásainak megfelelő helyre való irányítását, valamint az adományozó összekötését a megfelelő célcsoporttal, illetve ezekkel az emberekkel foglalkozó intézményekkel.

A felajánlott adományokat (ruhanemű, tartós élelmiszer) a Periféria Egyesület az Utcai Szociális Munka Szolgálat munkája során juttatja el a célcsoporthoz, illetve ha nem kapcsolható az Egyesület más tevékenységi területéhez sem (bútor), akkor a felajánlott adományokat más intézményekhez közvetítjük.

## **7. Szervezeti munkával kapcsolatos információk közvetítése:**

A Periféria Egyesület, mint fenntartó szervezet egyéb, más munkaterületét, ellátási formáit, szervezeti életét érintő információkat is szolgáltatunk a telefonálók felé. A Szolgálat telefonszáma egyre szélesebb körben ismert, ezért egyre több hívó keresi például a Periféria Egyesület munkatársait, más ellátási területen dolgozó szakembereit, illetve kér ezekről a szolgáltatásokról információt.

### **A Diszpécser Szolgálat kapcsolat és jelzőrendszer funkciója:**





A régióban működő hajléktalanellátó intézményekkel való együttműködés mindennapos egyrészt az intézmények kihasználtsági adatainak lekérdezése miatt, másrészt az ügyfelek szolgáltatásokhoz való közvetítésének köszönhetően. Az együttműködés az átmeneti szállókkal, rehabilitációs intézményekkel, nappali melegedőkkel a hajléktalan emberek elhelyezése és az egészségügyi ellátásuk során felmerülő akadályok elhárítása miatt, a napi gyakorlat része. A mentőszolgálattal, az egészségügyi intézményekkel, és a rendőrség szerveivel való információcsere, megkönnyíti egyrészt az utcai szociális munkások, másrészt a fent felsorolt intézmények, illetve szervezetek munkáját és hatékonyságát. Az éjjel – nappal hívható telefonos szolgáltatnak, a szociális és gyermekvédelmi ellátások, szinte minden intézményével van kapcsolata.

Szolgálatunk igyekezett fenntartani az állandó jelenlétet, újságokban, televízióban, rádióban. A lakossággal és a médiával való állandó kontaktus meghatározó szerepet tölt be a Diszpécser Szolgálat működésében, hiszen az állandó információáramlás, a lakosság tájékoztatása, a figyelem felhívás a hajléktalan emberekkel kapcsolatban, a téli időszakban életet ment és menthet meg.

### **A 2016/2017-es téli időszakban fellépő krízishelyzetekre való felkészülés**

A 2016-2017-es téli időszak kezdete előtt a Diszpécser Szolgálatunk két szakmai találkozót is szervezett annak érdekében, hogy felmérje a téli időszak plusz szolgáltatásait, valamint a szolgáltatások megszervezésében segítséget nyújtson, illetve a társszervezetekkel, egészségügyi ellátórendszerrel, civil szervezetekkel, rendőrséggel közösen gondolkodjon. A régiós szakmai találkozóra - mely 2016.október 27-én 10 órai kezdettel történt meg - meghívást kaptak a régió hajléktalan-ellátó szervezetei, intézményei, majd a városi szakmai találkozóra 2016. október 27-én 14 órai kezdettel került sor. Lehetőség nyílt a téli időszak plusz szolgáltatásainak (pl. időszakos férőhelyek, krízisautó szolgálatok) feltérképezésére, az információk begyűjtésére (pl: nyitvatartási idő változásai) együttműködések megerősítésére. A szakmai nap keretén belül történt meg az előző téli időszak tapasztalatainak átbeszélése, és a közös gondolkodás a felvetett problémák megoldásán.

A téli időszakban nagyon fontos feladat a Diszpécser Szolgálat elérhetőségének, szolgáltatásainak gyakoribb megjelentetése a városi, illetve regionális médiában. A helyi médiaszolgáltatók a téli időszakban rendszeresen keresik a kapcsolatot szervezetünkkel.

kiemelten a krízisidőszak kezdetén, illetve amikor az időjárás azt indokoltá teszi (extrém hideg, fagy).

A nyilvánosság használatának egyik célja, a lakosság empátiájának növelése a hajléktalan személyek felé. Ez hozzájárul a kihülései halálesetek számának, valamint a krízishelyzetek kialakulásának csökkenéséhez. A Diszpécser Szolgálat egyik legnagyobb előnye, hogy képes összekötő kapocsként működni a szociális ellátások különböző területei között, és mintegy szakmai tudakozóként is funkcionál.

A Diszpécser Szolgálat eddigi működése alapján elmondható, hogy hatékony segítséget tud nyújtani a régió minden egyes utcai gondozó szolgálatának és hajléktalanellátó intézményének. Mindezek mellett veszélyhelyzetben lévő állampolgárok hívása esetén (pl: saját ingatlanában élő idős ember, aki valamilyen szociális ellátásra szorul) a kompetens intézmény felé jelzéssel él.

Az eddigi működési tapasztalatok azt mutatják, hogy az **éjjel – nappal hívható telefonszám (42/504-618)** nem kizárólag a hajléktalansággal sújtott élethelyzetbe került emberek számára képes adekvát módon segítséget nyújtani, hanem más, kritikus helyzetbe került egyéneknek, családoknak és csoportoknak is (hajléktalansággal veszélyeztetett családok, bántalmazott anyák, gyermekek, fiatalok).

### **Az Észak-Alföldi Regionális Diszpécser Szolgálatban dolgozó szakemberek**

Az Észak-alföldi Regionális Diszpécser Szolgálat feladatát három főállású szociális munkás látja el, 24 órás készenléti rendszerben. Szükség esetén (szabadság, betegség) megbízási szerződéssel rendelkező, szociális szakemberek dolgoznak a programban. A nyári átirányítást követően két főállású szociális munkás maradt a programban.