

**Beszámoló az Észak – alföldi Regionális Diszpécser Szolgálat munkájáról
a 2018. január 01. – 2018. 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 már 1997 óta 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 ellátására 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.

I. Az Észak-alföldi Regionális Diszpécser Szolgálat feladatai, a Szolgálathoz érkező telefonhívások tükrében

A 2018. évben összesen **2642** hívás érkezett Szolgálatunkhoz.

(1. számú melléklet).

- **Krízishelyzetekkel kapcsolatos utcai bejelentése fogadása**

Az utcai krízishelyzettel kapcsolatos hívások vonatkozhatnak hajléktalan személyekre, hajléktalansággal veszélyeztetett egyénekre, családokra, csoportokra, az adott település lakosaira.

Mivel a bejelentések telefonon történtek, az ügyeletes diszpécsernek a begyűjtött információk alapján „látatlanban” kellett eldöntenie, hogy milyen megvalósítási stratégiát választ az eset megoldása érdekében. A krízishelyzet megszüntetése szociális, egészségügyi, egyéb intézmények, és szakemberek bevonásával történt. Az utcai bejelentésekre való reagálás fontos elemei az utcai gondozó szolgálatok, valamint téli időszakban a megyei hatáskörrel működő krízisautó szolgálatok.

A bejelentő által elmondott információk alapján a Diszpécser Szolgálat munkatársa értesítette az utcai szociális munkásokat a krízishelyzetbe került állampolgár helyzetéről. A kikerülő szakemberek, a helyzetfelmérést követően (a bejelentett egészségügyi, mentális állapota, egyéni szükségletei, időjárási körülmények, veszélyeztetettség, stb) az ügyeletes diszpécserrel közösen döntöttek a szükséges intézkedésről.

Az utcai bejelentések fogadása **415** esetben történt. Ilyen jellegű bejelentéseket általában a lakosság (magánszemélyek), szociális szakemberek, a rendőrség, a mentőszolgálat szakemberei, maga a hajléktalan ember, egészségügyi, illetve egyéb intézmények dolgozói tették. Ezekre a bejelentésekre, az éppen ügyeletes diszpécsernek kellett megtalálnia a legmegfelelőbb megoldást, egyrészt a bejelentett személy érdekében, másrészt a bejelentő megnyugtatása miatt.

Az utcai krízis helyzetek bejelentésével kapcsolatos hívások kezelését először helyi szinten próbáltuk megoldani az adott ellátórendszer, illetve a településen dolgozó egyéb szakemberek (mentők, rendőrség, polgárőrség, stb.) segítségével. Ezek hiányában a Krízisautó Szolgálatok szolgáltatásait vettük igénybe. A bejelentéssel érintett ügyfeleket az éjjeli menedékhelyek üres férőhelyeire irányítottuk, illetve az ügyfelek a szállást nyújtó intézményekkel szembeni elutasítása esetén, a Krízisautó Szolgálat munkatársaitól kaptak megfelelő segítséget (takaró,

tartós élelmiszer, elsősegély, stb.) a krízishelyzet megoldására. Indokolt esetben a mentők, vagy a rendőrség segítségét vettük igénybe.

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 krízishelyzettel, és az érintett személlyel. Ez a fajta információáramlás elősegíti a hajléktalanokkal szembeni empátia, tolerancia növelését, valamint a társadalmi felelősség kialakulását.

- **A különböző krízishelyzetekbe került egyének, családok elhelyezésére vonatkozó telefonhívások**

Legtöbb esetben szociális szakemberek, egészségügyi, valamint egyéb intézmények dolgozói keresték meg a Diszpécser Szolgálatunkat 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 elhelyezésének megszervezésével.

2018-ban **150** alkalommal történt ilyen jellegű telefonhívás. A diszpécser szolgálat munkatársai a telefonos szolgálat kiterjedt, folyamatosan frissített adatbázisának köszönhetően segítséget tudtak nyújtani a krízishelyzetbe került egyének, családok elhelyezésében.

A krízishelyzetek feloldásának másik fontos feltétele az intézményi férőhelyek naprakész üres férőhelyszámainak ismerete.

A Diszpécser Szolgálat munkatársai ilyen esetek kapcsán, kellő információval rendelkeztek ahhoz, hogy a krízishelyzetbe került egyének, családok elhelyezésében segítséget nyújtsanak. Ehhez hozzájárul a telefonos szolgálat kiterjedt adatbázisa, és az intézményi férőhelyek naprakész kihasználtsági adatainak ismerete.

2018-ban a régióban működő átmeneti szállók létszámadatait a következők jellemezték:

Hajdú-Bihar megye átmeneti szállóinak kihasználtsága folyamatosan 100 %-on volt, Szabolcs-Szatmár-Bereg megye átmeneti szállói is közel 100 %-os kihasználtsággal működtek (2. számú melléklet). Az ügyfelek hosszú időn keresztül várólistán voltak. Jász-Nagykun-Szolnok megyében Szolnokon az átmeneti szálló kihasználtsága meglehetősen

ingadozó, köszönhetően annak a ténynek, hogy a Szolnoki Kistérség Többcélú Társulás csak a kistérségben élő ügyfeleket fogadja (2. számú melléklet).

- **A diszpécser szolgálat által begyűjtött információk közvetítése**

Konkrét információk közvetítése

A Diszpécser Szolgálatot megkeresők számos esetben kértek információt a hajléktalan-ellátás, valamint egyéb szociális intézmények címeiről, elérhetőségeikről, szolgáltatásaik igénybevételének feltételeiről, üres férőhelyszámáról, stb. A Diszpécser Szolgálat adatbázisában naprakész információk találhatóak a fent említett kérdésekre vonatkozóan. A Diszpécser Szolgálathoz ilyen jellegű információért általában szociális szakemberek, egészségügyi illetve egyéb intézmények munkatársai, az utcai gondozó szolgálatokkal és az intézményrendszerrel kapcsolatba kerülő egyének, családok, a rendőrség, valamint más régióban működő diszpécser szolgálatok szakemberei fordultak.

423 ilyen jellegű telefonhívás során nyújtottunk segítséget.

Általános információk közvetítése

Az általános információk közvetítése, a fedél nélküli hajléktalan emberek ellátásával, a hajléktalanellátó intézményrendszerrel kapcsolatos hívásokra ad választ. Általános információt nyújtott az ügyeletes diszpécser szociális szakembereknek, magánszemélyeknek, a média dolgozóinak, egyéb intézményeknek a szociális alap- és szakosított ellátásokra vonatkozóan. Tájékoztatót kapott a telefonáló, hogy hová tud fordulni egy adott helyzetben, egy adott probléma megoldását illetően.

Szolgálatunkhoz **192** esetben érkezett hívás az általános információkra vonatkozóan.

Programinformációk közvetítése

A programinformációk közvetítése közvetlenül a Diszpécser Szolgálathoz tartozó feladatokra vonatkozik. A Diszpécser Szolgálatunk által szervezett programokkal kapcsolatos hívások kerültek ebbe a csoportba. Ehhez a hívástípushoz tartoznak a régióban működő utcai gondozó szolgálatok munkatársai által leadott helyzetjelentések a diszpécser által átadott esetek megoldására vonatkozóan.

A Diszpécser Szolgálat fő feladata volt a megyei hatáskörrel működő krízisautó szolgálatok koordinálása. Az utcai bejelentések átadását követően a bejelentett helyszínre küldött szociális munkások, mentő, vagy rendőrség dolgozóinak visszajelzést tettek a megtett intézkedésekről.

A programinformációkhoz tartozik még minden olyan telefonhívás, mely során a Diszpécser Szolgálat ügyeletes közvetítő szerepét töltötte be a munkatársak és egy adott ügyfél között. Ide soroljuk a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlésének rendeletébe foglalt lakbértámogatást igénybevevő ügyfelek mindennapi életviteléhez történő segítségnyújtásról szóló telefonhívást.

Programinformációval kapcsolatos telefonhívás **1129** alkalommal történt.

- **Egyéb jellegű szolgáltatásokkal kapcsolatos hívások fogadása**

Keresőszolgálat működtetése

Sok esetben fordulnak Szolgálatunkhoz telefonálók azzal, hogy rokonaik, ismerőseik, barátaik valószínűleg a hajléktalan-ellátás valamely intézményének szolgáltatásait veszik igénybe, de nem tudják pontosan, hol van az illető, vagy az eddig ismert helyen már nem tartózkodik a keresett személy. A keresőszolgálatot igénybe vevő telefonálóknak lehetőségük van az eltűnt családtagoknak, ismerősöknek, ügyfeleknek üzenetet hagyni, ami tartalmazza azt, hogy milyen ügyben keresik a hajléktalannak vélt személyt, a kereső elérhetőségét, a keresett személyes adatait.

A Menhely Alapítvány segítségével egy országos lista készül, mely a legtöbb hajléktalan-ellátással foglalkozó intézménybe eljut a regionális diszpécser szolgálatok segítségével. A keresettek névsora tartalmazza az ügyfél születési évére vonatkozó adatot, valamint annak a regionális diszpécser szolgálatnak a telefonszámát, ahol üzenetüket átvehetik. A kifüggesztett listáról az ügyfél értesülhet a keresésről, valamint eldöntheti, hogy kapcsolatba lép-e a számára üzenetet hagyó személlyel, válaszol-e a megkapott üzenetre.

A kereső családtagok általában örökösödési jogviszony rendezése miatt szerették volna megtalálni hozzátartozójukat. A pártfogói felügyelet munkatársai a hosszabb ideje náluk nem jelentkező pártfogoltak értesítése céljából vették fel a kapcsolatot Diszpécser Szolgálatunkkal. Az intézmények esetében az ellátott eltűnése az elsődleges ok, amiért telefonálnak Szolgálatunkhoz.

Az elmúlt évben **14** hívás érkezett keresendő személlyel kapcsolatban.

Adományok közvetítése

Az adományok közvetítése magába foglalja a Diszpécser Szolgálat által, a telefonálók felajánlásainak megfelelő helyre való irányítását, valamint az adományozó, és az adomány

közvetítését a megfelelő célcsoporthoz, illetve ezekkel az emberekkel foglalkozó intézményekhez, szervezetekhez. Adomány felajánlások állampolgároktól, helyi vállalkozóktól, egyházi és civil szervezetektől, valamint egyéb intézményekből érkeztek.

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

Az elmúlt évben **88** ilyen jellegű hívást fogadott Szolgálatunk.

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.

Az elmúlt évben **217** ilyen jellegű hívást fogadott Szolgálatunk.

A diszpécser szolgálathoz beérkező telefonhívások, 2018. január 01- 2018. december 31-ig terjedő időszakban, a bejelentés típusa és a telefonálók megoszlása szerint

típus	ügyfél	szociális	magán- személy	rendőrség	egészségügy	egyéb intézmény	összesen
utcai bej.	36	14	182	89	18	76	415
elhelyezés	4	116	7	9	4	10	150
konk. info	38	160	45	37	90	53	423
ált. info	129	31	16	2	6	8	192
prog. info	1	1100	7	8	5	8	1129
keresik	0	14	0	0	0	0	14
adomány	2	4	57	1	3	21	88
egyéb	29	154	18	0	2	14	217
magán	0	5	9	0	0	0	14
összesen	239	1598	341	146	128	190	2642

II. Az intézményrendszerrel kapcsolatos információk rendszerezése

A Diszpécser Szolgálat másik fontos feladata, illetve a mindennapi hívásokra való hatékony reagálás elengedhetetlen feltétele a hajléktalan-ellátó, valamint a célcsoport ellátásának megszervezésében szerepet játszó egyéb intézmények (pszichiátriai betegeket-, szenvedélybetegeket-, időskorúakat-, fogyatékosokat ellátó intézmények, családsegítő szolgálatok, a gyermekvédelem intézményei, stb.) működésére, szolgáltatásaira vonatkozó információk begyűjtése, aktualizálása. A begyűjtött adatok az intézmények nevét, elérhetőségeit, az általuk nyújtott szolgáltatásokat, a szolgáltatások igénybevételének feltételeit, férőhelyszámot, nyitva tartásra vonatkozó információkat tartalmaznak.

Az intézmények adatait rendszeresen aktualizáljuk. A Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatának segítségével évente elkészül az adott régióban fellelhető hajléktalan-ellátó intézményeket, valamint azok szolgáltatásait tartalmazó kiadványt. A régiókban összegyűjtöttük az aktuális adatokat, amit minden évben az erre kijelölt regionális diszpécser szolgálat összegez. Ezek a kiadványok eljutnak az összes hajléktalan-ellátó intézményhez, ismét Regionális Diszpécser Szolgálatunk közvetítésével.

Az utcai krízishelyzetekkel, valamint az egyének, családok elhelyezésével kapcsolatos hívásokra való hatékony reagálás elengedhetetlen feltétele, az üres férőhely számok naprakész ismerete. A régiókban fellelhető éjjeli menedékhelyek üres férőhelyeit a Szolgálat munkatársai (minden nap 22.00 órakor) lekérdezték és dokumentálták. Az átmeneti szállók üres férőhelyeit hetente egy alkalommal aktualizálták. A bejelentett szabad férőhelyek alapján közvetítettük a szállás nélküli embereket a szükségleteiknek megfelelő üres férőhelyekre.

Diszpécser Szolgálatunk a begyűjtött férőhely adatok alapján különféle statisztikákat készített, melyet közvetítenek a Hajléktalanokért Közalapítvány felé, amelyek alapján a már meglévő szolgáltatások fejleszthetők, átszervezhetők, és a hiányzó ellátások kialakíthatóvá válnak.

III. A téli időszakban fellépő krízishelyzetekre való felkészülés

A **2017-2018**-as téli időszak kezdete előtt Diszpécser Szolgálatunk egy 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 - a **2017-18-as** téli időszak találkozója **2017. október 25-én 10:00** órai kezdettel került sor, ahol ezúttal egy időpontban vettek részt a városi és a régiós hajléktalan ellátó szervezetek képviselői. A Vörös kód kiadásával kapcsolatos szakmai feladatokról Horváth-Takács Bernadett szociális referens, Emberi Erőforrások Minisztériumától adott tájékoztatást. Összesen **26** szakember vett részt a szakmai találkozón. A **2018-19-es** téli időszak találkozója **2018. október 10-én 11:00** órai kezdettel került sor, ahol ezúttal is egy időpontban vettek részt a városi és a régiós hajléktalan ellátó szervezetek képviselői. Aktuális témák között szerepelt többek között az új törvény, mely megtiltja a közterületen való életvitelszerű tartózkodást. Összesen **30** szakember vett részt a szakmai találkozón.

A téli időszakban nagyon fontos feladat a Diszpécser Szolgálat elérhetőségének, szolgáltatásainak gyakoribb megjelentetése a városi, illetve regionális médiában. A nyilvánosság használatának egyik célja, a lakosság empátiájának és segítőkészségének erősítése a hajléktalan személyek felé. Ez hozzájárul a kihüléssel halálos esetek számának, valamint a krízishelyzetek kialakulásának csökkenéséhez.

A pályázati időszakban többféle lehetőséget vettünk igénybe annak érdekében, hogy a Diszpécser Szolgálat feladatköre és telefonszáma a lakosság köztudatában folyamatosan jelen legyen. A krízisidőszakban több alkalommal készült interjú a megyei rádióban és televízióban, annak érdekében, hogy tájékoztassuk a lakosságot, felhívva figyelmüket a veszélyhelyzetben lévő, utcán tartózkodó embertársaik segítségére. Ezen kívül az egyik internetes közösségi oldalon is tájékoztatjuk a nyilvánosságot az elérhetőségeinkről, működésünkről.

IV. A 2018-as év értékelése a régióban

A **Hajdú-Bihar megyei Krízisautó Szolgálat** 2018. január 1. és 2018. december 31. között **87 alkalommal** vonult esethez. A Hajdú-Bihar megyei Krízisautó Szolgálat 7 alkalommal vonult esethez vidéki (Debrecenen kívüli) helyszínre.

Az intézkedések megoszlása:

- Éjjeli menedékhelyre szállítás: 31 alkalom
- Egészségügyi centrumba szállítás: 8 alkalommal
- Mentő riasztása: 10 alkalommal

- A bejelentéssel érintett személy nem fogadta el a felajánlott éjszakai szálláslehetőséget: 17 alkalommal
- A helyszínre érkezve nem találtak ügyfelet: 12 alkalommal
- Saját otthonába való szállítás 4 alkalommal
- Tűzifához való jutásban segítség 2 alkalommal
- Idősek otthonába történő szállítás 2 esetben
- Családok Átmeneti Otthonában történő elhelyezés 1 alkalommal.

A Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Krízisautó Szolgálat részéről 2018. január 1-től 2018. december 31-ig **120 alkalommal** történt intézkedés.

Nyíregyháza városán kívül Szabolcs-Szatmár-Bereg megyéből 4 bejelentés érkezett.

Az intézkedések megoszlása:

- Éjjeli menedékhelyre szállítás: 82 esetben.
- Nappali melegedőbe történő szállítás 3 esetben.
- Lábadozó szobába történő szállítás 2 esetben.
- Mentőszolgálat riasztása: 2 esetben.
- Lakhatással rendelkező személy otthonába történő szállítása: 1 esetben
- A bejelentéssel érintett személy nem fogadta el a felajánlott szálláslehetőséget (ruházat, ételkészítés, takaró biztosítása): 18 esetben.
- A helyszínen nem találtak senkit: 8 esetben.
- Hajléktalanok Otthonában helyeztük el a bejelentéssel érintett személyt 2 esetben.
- Sürgősségi Betegellátó Osztályra szállítás 1 esetben.
- Buszmegállóig kért szállítást a személy 1 esetben.

Jász-Nagykun-Szolnok megyében a krízisautó szolgáltatás az előző évekhez hasonlóan nem állt rendelkezésünkre. Jász-Nagykun-Szolnok megyében a krízisautó szolgálat hiányában a rendőrség és a mentőszolgálat szakembereinek segítségét vettük igénybe. A szolgáltatás hiánya nagymértékben nehezíti a krízishelyzetek gyors, hatékony megoldását.

V. A 2018. év tapasztalatai

- Az Észak–Alföldi régióban a téli hónapokban kialakult krízishelyzetek kezelésére a krízisautó szolgálatok Hajdú-Bihar, és Szabolcs-Szatmár-Bereg megye székhelyein működtek, azonban Jász-Nagykun-Szolnok megyében nem állt rendelkezésre. Mindkét megyében november 1-től indult a krízisautó szolgálat, mely a korábbi évek tapasztalatai alapján ideális, hisz akkor köszönt be a hideg idő, akkortól válnak az utcán élő személyek fokozottan veszélyeztetetté.
- A megyeszékhelyeken található éjjeli menedékhelyek, a téli időszakos férőhelyekkel is folyamatosan telt házzal működtek. Debrecenben november 1-től kinyitott egy 28 fő befogadására alkalmas időszakos éjjeli menedékhely, mely bár némileg könnyített az éjjeli menedékhely kihasználtságán, az mégis folyamatosan 90-106 % között üzemelt. Jász-Nagykun-Szolnok megyében egyetlen éjjeli menedékhely működik Szolnokon, ahol januártól március végéig a kihasználtság folyamatosan 100 % felé emelkedett. Nyíregyházán az éjjeli menedékhely a 2017-18-as téli hónapokban rendelkezett szabad kapacitással (70%-80%-os kihasználtság), köszönhetően az időszakos férőhelyeknek. A 2018-19-es téli hónapokban az éjjeli menedékhely bőven 100 %-os kihasználtsággal működött.
- A megyékre vonatkozó statisztikai adatokat a kisvárosokban (Derecske, Nyírbátor) található éjjeli menedékhelyek alacsony létszámadatai torzították negatívan a korábbi évekhez hasonlóan jelen időszakban is.
- Az átmeneti szálló kihasználtságainak adatait tekintve Hajdú-Bihar megye átmeneti szállóinak kihasználtsága folyamatosan 100 %-on volt, Szabolcs-Szatmár-Bereg megye átmeneti szállói is közel 100 %-os kihasználtsággal működtek (2. számú melléklet). Az ügyfelek hosszú időn keresztül várólistán voltak. Jász-Nagykun-Szolnok megyében Szolnokon az átmeneti szálló kihasználtsága meglehetősen ingadozó, a teljes kihasználtságot egy hónapban érte el. Ezt nagyban befolyásolja az a tény, hogy a Szolnoki Kistérség Többcélú Társulás csak a kistérségben élő ügyfeleket fogadja (2. számú melléklet).
- A 2018-as krízisidőszakban a bejelentések jelentős része utcán élő hajléktalan személyekkel kapcsolatban érkezett, illetve olyan hajléktalan személyekhez köthetők, akik koruk és egészségi állapotuk miatt az éjjeli menedékhelyre nem tudtak kijutni. Ilyen esetekben a Krízisautó Szolgálat munkatársainak segítségével jutattuk el az

ügyfeleket a szállást nyújtó intézményekbe. Elmondható, hogy a bejelentések jelentős része a lakosságtól érkezik, ami a társadalmi szolidaritást példázza. A fennmaradó esetekben rendőrségtől, mentőktől, közterület-felügyeletről, polgárőrségtől és egészségügyi intézménytől érkezett a bejelentés, ami az együttműködés fontosságát, és hasznosságát támasztja alá.

- Ebben a krízisidőszakban is a legnehezebb feladatot a legyengült állapotban lévő utcán élő hajléktalanok, valamint a kórházból kikerült hajléktalan személyek elhelyezése jelentette. A régióban továbbra is egy egészségügyi centrum működik Debrecenben, ahol a téli időszakban az ideiglenes férőhelyszámának bővítése sem segített, mert az intézmény így is folyamatosan 100 % feletti kihasználtsággal működött. Nyíregyházán működött ugyan lábadozó szoba az éjjeli menedékhelyen, de egyrészt kis létszámmal, mely már a téli időszak elején gyorsan megtelt, másrészt az utcán élő hajléktalanok még mindig rendkívül bizalmatlanok ezzel az ellátással szemben.
- Súlyos problémát jelentett, hogy egyre több hajléktalan személy küzd pszichiátriai betegségekkel, amely mind az utcai, mind az intézményes ellátást rendkívüli módon megterheli. Ezen kívül folyamatosan nő a kerekes székes, járókerettel közlekedő vagy önellátásra nem képes ügyfelek száma, akik elhelyezése szintén gondot jelentett.
- Tapasztalataink szerint emelkedik azon egyedül élő idős, sok esetben demens emberek száma, akik saját tulajdonú ingatlanukban krízishelyzetbe kerülnek, melynek megoldására a családsegítő szolgálattal folyamatos konzultáció és együttműködés jött létre.
- Az előző évekhez hasonlóan visszatérő probléma, a hajléktalanná vált családok, valamint az otthonukból menekülő szülő(k) és gyermek(ek) elhelyezése, melynek oka az intézmények folyamatos telítettsége. A családok átmeneti otthonával kialakított jó kapcsolat fenntartása érdekében a Krízisautó Szolgálat munkatársai segítséget nyújtottak szállítás formájában a krízishelyzetek megoldásában.
- Meglátásunk 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.

A 2018. évben a legnagyobb változást a **Vörös kód protokoll** jelentette. Az előkészületek keretében valamennyi átmeneti elhelyezést nyújtó intézménytől, illetve lakóotthonoktól kértünk visszajelzést, hány főt tudnak fogadni, milyen feltételekkel.

- Szabolcs-Szatmár-Bereg megye: 55 visszajelzés (62%), 123 férőhely.
- Hajdú- Bihar megye: 20 visszajelzés (42%), 84 férőhely.
- Jász-Nagykun-Szolnok megye: 12 visszajelzés (42%), 41 férőhely.

Több esetben kaptunk visszajelzést, hogy hely szűke, elkülönítés megoldásának hiánya, egyéb problémák miatt nem tudtak vállalni elhelyezést. Jász-Nagykun-Szolnok megyében krízisautó szolgálat híján 2 esetben rendőr segítségével, 1 esetben a polgármesteri hivatal segítségével sikerült elhelyezni összesen 3 személyt.

A 2018. február 24 - március 5. közötti Vörös kódhoz kapcsolódó adatok

Összes hívás	312
Össz. KA vonulás	24
Össz. Utcai vonulás	37
Össz. Elhelyezés	45
Össz. Hidegházás	9
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megye Hívás	4
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megye KA vonulás	0
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megye Utcai vonulás	0
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megye Elhelyezés	2
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megye Hidegházás	0
Nyíregyházi Hívás	220
Nyíregyházi KA vonulás	16
Nyíregyházi Utcai vonulás	25
Nyíregyházi Elhelyezés	19
Nyíregyházi Hidegházás	1
Hajdú-Bihar Megye Hívás	40
Hajdú-Bihar Megye KA vonulás	0
Hajdú-Bihar Megye Utcai vonulás	0
Hajdú-Bihar Megye Elhelyezés	12
Hajdú-Bihar Megye Hidegházás	0
Debreceni Hívás	33
Debreceni KA vonulás	5
Debreceni Utcai vonulás	5
Debreceni Elhelyezés	2
Debreceni Hidegházás	0

Nyíregyházán Vörös kódhoz kapcsolódóan kialakított befogadó helyeken elhelyezettek száma összesen 9 fő, ebből:

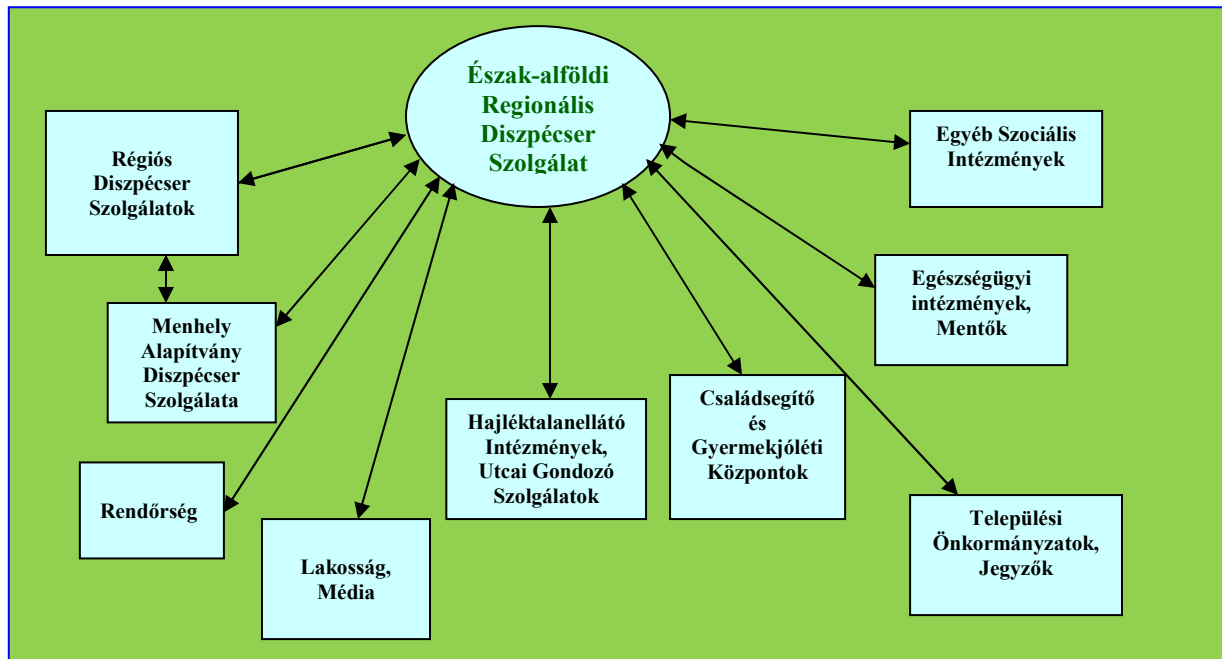
- Szivárvány Idősek Otthona: 3 fő
- Simeon Szociális Szolgáltató Központ Nyírpazony: 1 fő
- Nyíregyháza- Kertvárosi Református Egyházközség Irgalmas Szamaritánus Központ: 1 fő
- Oltalom Szeretetszolgálat Átmeneti szállás: 2 fő
- Oltalom Szeretetszolgálat Hajléktalanok Otthona: 2 fő

Emellett az éjjeli menedékhelyre szállítottunk több olyan ügyfelet, akik az elmúlt években még a leghidegebb időben sem fogadták el az intézményes ellátás lehetőségét. Arra törekedtünk, hogy a lehető legkevesebben maradjanak utcán, vagy nem lakás céljára szolgáló fűtetlen helyen éjszakára.

A 2018. 07.29 – 03.05. közötti Vörös kódhoz kapcsolódóan:

Az utcai szolgálatok **2018. 07. 29. 12:00 - 2018. 08. 10. 22:00-ig** terjedő időszakban fokozott utcai jelenlétet biztosítottak a Vörös kóddal összefüggésben. Kiemelt figyelmet fordítottak az extrém meleg miatti egészségügyi ártalmak csökkentésére, az emberi élet védelmére. Hőség következtében fellépő rosszulállattal ebben az időszakban nem találkoztunk, ezzel szemben megemelkedett azon esetek száma, akiket egészségügyi ellátáshoz kellett juttatnunk, mert legyengült egészségi állapotuk a hőség hatására rosszabbodott. Ezen esetekhez kapcsolódóan kórházi elhelyezés történt. Az utcai szolgálat szakemberei kiemelt figyelmet fordítottak az idős, rossz fizikai vagy mentális állapotban lévő ügyfelekre, mivel nagy melegben ők nagyobb veszélynek voltak kitéve. A Vörös Kód ideje alatt tevékenységeinken keresztül az extrém időjárási helyzetek elviseléséhez kapcsolódóan az ügyfelek hasznos információkat kaptak, továbbá megfelelő mennyiségű ivóvíz került kiosztásra.

A Diszpécser Szolgálat kapcsolatrendszere



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. Az éjjel – nappal hívható telefonos szolgálatnak a szociális és gyermekvédelmi ellátások szinte minden intézményével van kapcsolata. 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.

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 a rendszeres információáramlás, a lakosság tájékoztatása, a figyelem felhívás a hajléktalan emberekkel kapcsolatban életet ment és menthet meg a téli időszakban.

A Diszpécser Szolgálat egyik fontos feladata a non-stop hívható **42/504-618**-as telefonszám állandó köztudatban tartása, mind a lakosság, mind az ellátórendszerhez tartozó intézményeknél.

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.

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 Szolgálat munkarendje és szakemberei

Az Észak-alföldi Regionális Diszpécser Szolgálat feladatát a téli hónapokban - október 01. – április 30. között - három főállású szociális munkás látta el, 24 órás készenléti rendszerben. Szükség esetén (szabadság, betegség) megbízási szerződéssel rendelkező szociális szakemberek dolgoztak a programban.

A nyári időszakban két főállású szociális munkás látta el a szakmai munkát. Május 01-től október 31-ig a hétvégi, valamint munkanapon 20.00 órát követő hívásokat átirányítottuk a Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatához.

Nyíregyháza, 2019. február 11.

Dr. Szoboszlai Katalin
elnök