

## **Utcai Szociális Munka Északi és Déli Szolgálat** **Szakmai beszámoló** **2016. év**

### **Az utcai szociális munka jogszabályi háttere:**

Alapszolgáltatási feladatok körében utcai szociális munka keretében biztosítani kell az utcán életvitelszerűen tartózkodó hajléktalan személy helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérését, szükség esetén ellátásának kezdeményezését, illetve az ellátás biztosításához kapcsolódó intézkedés megtételét. (A szociális igazgatásról és ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 65/E § - a alapján.)

A Periféria Egyesületnek 1997. óta van ellátási szerződése Nyíregyháza város Önkormányzatával az Utcai szociális munka végzésére.

### **Az utcai szociális munka célja:**

„Az utcai szociális munka célja az intézményi ellátásból kiszorult, vagy azzal szemben bizalmatlan, az utcán, közterületen, nem lakás céljára szolgáló helyiségben életvitelszerűen tartózkodó egyének, csoportok szociális és mentális segítése, elsősorban életmentés, megelőzés, integrálás céljából.”<sup>1</sup>

„Az utcai szociális munka szolgálat feladata, hogy az utcai életmódból eredő ártalmakat csökkentse, segítse a túlélést, segítse az egyének, csoportok (intézményi vagy önálló) lakhatásának megoldását társadalmi integrációjuk elősegítését.”<sup>2</sup>

Kiemelten fontos feladat, hogy akik képesek az utcai életmódból kilépni, számukra megteremtjük ennek a lehetőségét.

### **Célcsoportjai:**

- az utcán életvitelszerűen tartózkodó (effektív) hajléktalanok, akik az éjszakáikat közterületen, vagy nem lakás céljára szolgáló helyen töltik,
- a szakellátás intézményrendszerével szemben bizalmatlanok, illetve ott nem kapnak a problémájuknak megfelelő segítséget,
- hajléktalanság veszélyében élők, (már van hajléktalan karrierjük, jelenlegi szállás lehetőségük ideiglenes, esetleg albérletben lakók, szívességi befogadottak, lakásfoglalók).
- Intézményes ellátásokat eseti jelleggel igénybevevő hajléktalan személyek

### **A Periféria Egyesület 2 utcai szolgálat működtetésére rendelkezik működési engedéllyel.**

A napi munkában a 2 szolgálat tevékenysége nem különül el élesen. A szolgálatok tevékenységi területei egységet alkotnak.

### **Az Utcai Szociális Munka Északi Szolgálat ellátási területe:**

Nyíregyháza város közigazgatási területének a Tiszavasvári út, Bethlen Gábor u., Zrínyi Ilona u., Bocskai u., Orosi út és Nyíregyházi út vonalától északra eső terület, kivéve Oros, Sóstógyógyfürdő, Sóstóhegy, Nyírszőlős területét.

### **Az Utcai Szociális Munka Déli Szolgálat ellátási területe:**

Nyíregyháza város közigazgatási területének a Tiszavasvári út, Bethlen Gábor u., Zrínyi Ilona u., Bocskai u., Orosi út és Nyíregyházi út vonalától délre eső terület, kivéve Oros, Nagyszállás, Borbánya, Ókistelekiszőlő, Újkistelekiszőlő, Rozsrétszőlő területét.

<sup>1</sup> ( I/2000: (I.7) SZCSM Rend. 104. § I. bek.)

<sup>2</sup> [http://www.macsgyoe.hu/downloads/szakmai\\_anyagok/utcai\\_szoc\\_munka\\_szakmai\\_ajanlas.pdf](http://www.macsgyoe.hu/downloads/szakmai_anyagok/utcai_szoc_munka_szakmai_ajanlas.pdf)

## **A működés személyi és tárgyi feltételei:**

A Periféria Egyesület két utcai szolgálat működtetésére rendelkezik engedéllyel. A szolgálatokban összesen 4 fő utcai szociális munkás dolgozik, mindegyikük legalább tíz év szakmai gyakorlattal bír ezen a területen. A szolgálatok rendelkezésére áll egy Skoda Roomster típusú személygépkocsi, továbbá egy háttéiroda amely a 4400 Nyíregyháza, Eötvös utca 1. szám alatt található.

## **Az utcai szolgálat működési ideje:**

- A krízisidőszakon kívül munkanapokon 8-16 óráig;
- 2016-os krízisidőszakban (2016. január, február, március, április, november, december hónapokban) munkanapokon 8-22 óráig megnövelt időtartamban láttunk el utcai munka feladatokat.

## **A szakmai munkáról:**

Munkánkat minden esetben az emberi méltóság és szabad önrendelkezés tiszteletben tartásával végezzük. Empatikusan fordulunk a hajléktalan emberekhez, igyekszünk támaszt nyújtani számukra ebben a nehéz élethelyzetben. Az ügyféltől megszerzett információkat bizalmasan, az erre vonatkozó jogszabályok alapján kezeljük. Fő feladatunknak tekintjük az utcán élő hajléktalan emberek elérését, segítségüket, életkörülményeik figyelemmel kísérését és javítását, szükség esetén ellátásukat. Elsődlegesen tehát a tevékenységeinken keresztül kerülünk kapcsolatba az ügyfelekkel, majd egy bizalmi kapcsolatot alakítunk ki annak érdekében, hogy a segítségi folyamat elkezdődhessen. Ezt követően fókuszálhatunk a problémákra, megtervezhetjük az ügyféllel közösen a segítő munka irányát. Az utcai munkásnak elengedhetetlen, hogy átfogóan ismerje a helyi szociális ellátórendszert, társintézményeket, egészségügyi szervezeteket, amelyek mozgósíthatóak az ügyfél problémáinak megoldásában. A munka sikeressége a bizalmi viszony kiépítésén túl, a rendszeres kapcsolattartáson is alapul. Éppen ezért igyekszünk kiszámítható módon megjeleníteni a szolgáltatásainkat, a fedél nélküliek tartózkodási helyeihez igazodva választjuk meg a találkozási pontokat, és ott rendszeres segítő tevékenységet végzünk. A helyszíneinken az igényeknek megfelelő (ruha, élelmiszer, gyógyszer, kötszer, takaró, pokróc, stb.) adományokat osztunk. A téli időszakban fokozottabb figyelmet fordítunk a fedél nélküliekre, próbáljuk mérsékelni a téli időjárás viszontagságaiból eredő károsodásokat és megelőzni a kihüléssel halálozásokat.

## **Az utcai szociális munka szolgálatunk működtetése során az alábbi célokat tartottuk szem előtt a 2016. évben:**

- Szolgáltatásaink folyamatos, megszakítás nélküli működtetése egész évben;
- Az utcán életvitelszerűen élő hajléktalanok intézményes ellátásokkal szembeni bizalmatlanságának mérséklése;
- Az utcán élő hajléktalanok és az éjszakáikat közterületen töltők számának csökkentése;
- Hatékonyan működő téli krízisellátás megszervezése, kihüléssel halálozások megelőzése.

**A fent említett célok mentén az alábbi szolgáltatásokat biztosítottuk a 2016. évben:**

1. Ellátási terület bejárása, ennek keretében alapvető eszközök (élelmiszer, ruházat, takaró) biztosítása
2. Utcán élő hajléktalanok elérése (felderítés)
3. Háttérroda működtetése, szociális ügyintézés
4. Intézményes elhelyezés, közvetítés (nappali ellátások, szállást nyújtó ellátások, tartós bentlakást-, ápolást- gondozást biztosító intézmények felé)
5. Egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése (gyógyszerkiváltás, elsősegélynyújtás, szűrővizsgálatok szervezése, egészségügyi intézmények felé közvetítés)
6. Lakhatásba kerülés, lakhatásban tartás támogatása (helyi önkormányzati lakbér hozzájárulási szolgáltatás-támogatás)
7. Családi, baráti, közösségi kapcsolatok erősítése
8. Fokozott utcai jelenlét biztosítása a téli időszakban (24 órás krízisautó szolgálat)
9. Érzékenyítő programok, előadások tartása
10. Adományszervezés

**Az általunk biztosított szolgáltatások összefoglalása számokban**

1. Ellátási terület bejárása	2016. évben 226 alkalom során összesen 5215 adag élelmiszert, 225 db ruházati egységcsomagot, 115 db takarót osztottunk ki ügyfeleinknek.
2. Utcán élő hajléktalanok elérése (felderítés)	A felderítések során 11 fő, utcán tartózkodó új ügyféllel kerültünk kapcsolatba.
3. Háttérroda működtetése, szociális ügyintézés	Az elmúlt évben a szolgálatok nyilvántartásában szereplő ügyfelek 1273 esetben keresték fel irodánkat.
4. Intézményes elhelyezés, közvetítés	Az év során 137 esetben közvetítettünk utcán tartózkodó hajléktalan személyt valamilyen intézményes ellátás felé.
5. Egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzájutás segítése	75 esetben segítettük ügyfeleinket valamilyen egészségügyi szolgáltatáshoz való hozzájutásban vagy tettük térítésmentessé számukra a gyógyszerkiváltást (külön finanszírozás alapján).
6. Lakhatásba kerülés, lakhatásban tartás támogatása	2 fő részesült a 2016-os évben lakbérhozzájárulási szolgáltatásban és a hozzá kapcsolódó támogatásban
7. Családi, baráti, közösségi kapcsolatok erősítése	109 alkalommal segítettük klienseinket a családi, baráti kapcsolatrendszerük fenntartásában, erősítésében.
8. 24 órás krízisautó szolgálat	2015/2016. év téli krízisidőszakában összesen 88 esetben riasztották a krízisautó szolgálatot. 2016. november-december hónap során 53 olyan utcai bejelentés történt, amire kivonult

	a szolgálat.
9. Érzékenyítő programok	Két nyíregyházi középiskola tanulói számára tartottunk érzékenyítő tréninget, továbbá bővítettük ismereteiket a fedél nélküliekkel kapcsolatban, az „Első Kézből a Hajléktalanságról” program keretében.
10. Adományszervezés	Nyíregyháza MJV. területén elhelyezett 3 db ruhagyűjtő konténer segít enyhíteni adománykészletünk hiányát.

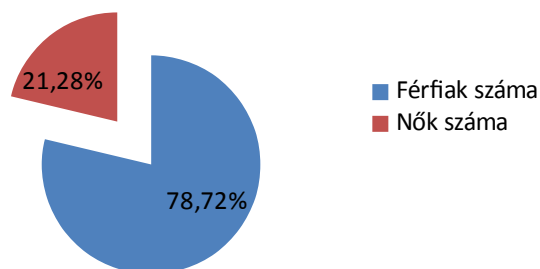
### Célcsoportjaink:

- Elsődleges célcsoport:** Az utcán életvitelszerűen élő, az intézményes ellátással szemben bizalmatlan, onnan kiszoruló hajléktalanok.
- Másodlagos célcsoport:** A hajléktalanság közvetlen veszélyzónájában élők, akik jellemzően rendelkeznek valamilyen lakhatási lehetőséggel, de ennek megléte, fenntartása bizonytalan. Ebbe a célcsoportba tartoznak:
  - Szívésségi befogadottak:* nem fizetnek a lakhatásért, rendkívül bizonytalan, akár napról napra változó lakhatási lehetőséggel rendelkeznek.
  - Átmeneti lakhatással rendelkezők:* jellemzően bérleti lehetőségben élnek, amiért fizetnek, de az ehhez szükséges jövedelem előteremtése hónapról-hónapra nehézségekbe ütközik, ezáltal helyzetük rendkívül ingatag.

Szolgáltatásainkat alkalmasszerűen igénybe veszik az hajléktalan-ellátórendszer intézményes formáiban bent lévő hajléktalanok is, velük az ellátási terület bejárása és az információs iroda szolgáltatásain keresztül tartunk kapcsolatot. Sok esetben árnyalatnyi a különbség az utcán élő és intézményes ellátást igénybevevő ügyfelek között. A hajléktalanellátó intézmények igénybevétele sok ügyfélnél eseti jellegű, így akár naponta, hetente vagy évszakonként is változik. Ezért fokozottan figyelemmel kísérjük ezt az ügyfélkört, mivel nem tudhatjuk, ki tölti esetlegesen közterületen az éjszakáit.

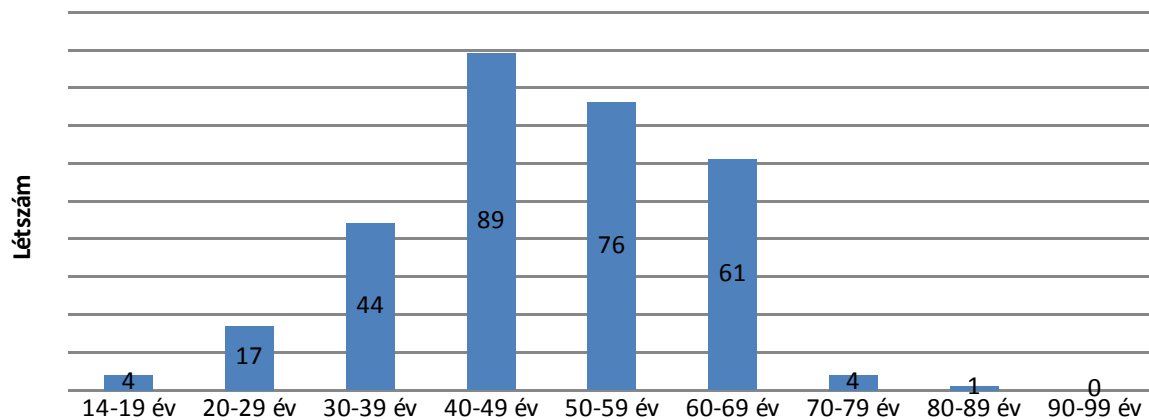
**Szolgáltatásainkat a 2016. évben összesen 296 fő vette igénybe.** A nem és kor szerinti megoszlásukat az alábbi táblázatokban láthatjuk:

**Az ügyfelek nemek szerinti megoszlása**



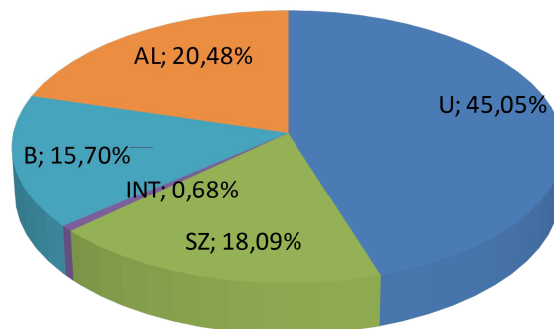
Az utcán életvitelszerűen élő hajléktalanok esetében elmondható, hogy az utcai életvitelt többségében férfiak választják, nők lényegesen kevesebben vannak, többnyire párkapcsolatban élnek.

### Kor szerinti megoszlás



Korosztályt tekintve a középkorúak (40-60 év közöttiek) alkotják a legmagasabb számban az ügyfeleinket. Az utcán élők egy jelentős része ebből a korosztályból kerül ki, összefüggés lehet fel az életkor és az utcán eltöltött évek között. A fent említett korosztály fele legalább hat éve utcán tartózkodik, 15 %- már több, mint 10 éve hajléktalanként él az utcán. Viszonylag magas számban vannak jelen az idősek (60-70 év közöttiek), akiket az életkoruk és az egészségi figyelembevételével, fokozottabban nyomon követünk.

### Lakhatási státusz szerinti megoszlás

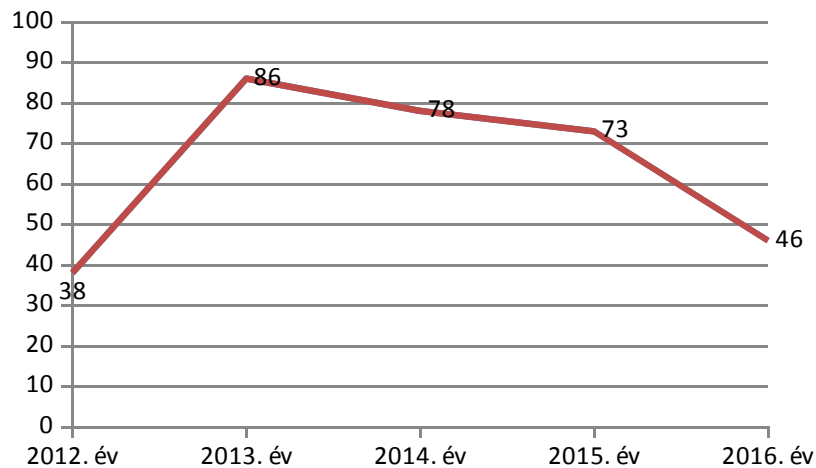


U: utcán életvitelszerűen élő hajléktalan; SZ: éjjeli menedékhelyen alvó ügyfél; INT: szakosított ellátási formát igénybevevő ügyfél (pl. átmeneti szálló); B: szívességi befogadott; AL: átmeneti lakhatással rendelkező ügyfél

A fenti diagramból jól látszik, hogy az utcán életvitelszerűen élő hajléktalanok mellett szolgáltatásainkat nagy számban veszik igénybe az intézményes ellátás ügyfelei, valamint hajléktalanság közvetlen veszélyzónájában élő szívességi befogadottak, és átmeneti lakhatással rendelkezők is. Az utcán életvitelszerűen élő, és az intézményes ellátást igénybevevő hajléktalanok száma az elmúlt évekhez viszonyítva érdemben nem változott. Az év végi tapasztalatok azt mutatják, hogy az utcás ügyfeleink közül még mindig nagyon kevesen veszik igénybe az intézményes ellátás lehetőségeit, leginkább az extrém időjárási

jelenségek megjelenésekor nőtt meg ezen esetek száma. Tehát az utcás ügyfelek nagyobb része tölti még mindig közterületen az éjszakáit a téli időszakban.

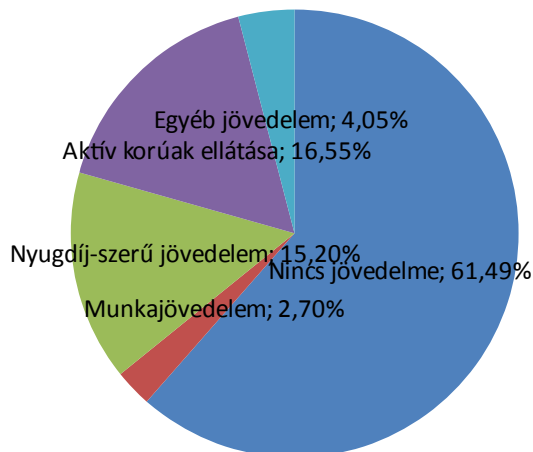
A szívességi befogadottak száma az idei évben a korábbi évekhez viszonyítva csökkent, azonban a teljes ügyfélkört nézve az arányuk lényegesen nem változott. Sokkal többen keresik szolgáltatásainkat olyan ügyfelek, akik igénybe veszik a hajléktalanellátó intézményrendszer, vagy rendelkeznek valamilyen lakhatással, azonban ennek fenntartása rendkívül bizonytalan.



Tapasztalataink szerint sok olyan rászoruló találja meg szolgáltatásainkat, akiknek rendkívül bizonytalan a lakhatásuk, és a létfenntartáshoz kötődő alapvető szükségletek (élelem, ruházat, tisztálkodási eszközök) kielégítése is problémát jelent számukra.

Az alapvető létfenntartási gondokat jól szemlélteti a következő diagram is, amely azt mutatja, hogy az ügyfeleink hány százaléka rendelkezik rendszeres jövedelemmel.

#### Az ügyfelek jövedelem szerinti megoszlása



A diagram adataiból jól látszik, hogy a hozzánk fordulóknak több mint felének nincs semmilyen rendszeres jövedelme, ebből adódóan az alapvető szükségletek kielégítése is rendkívüli nehézségekbe ütközik. Legjellemzőbb jövedelemtípusok az aktív korúak ellátása, rendelkezésre állási támogatás, fogyatékosági támogatás illetve a nyugdíjszerű ellátások. A települési támogatást a korábbi

évektől eltérően, havonta tudnak igényelni az ügyfelek, így az ehhez kapcsolódó ügyintézők száma is jelentősen emelkedett. Nagyon alacsony a munkával rendelkezők aránya, ezen ügyfelek jellemzően közfoglalkoztatásban vesznek részt vagy valamilyen idényjellegű, nem bejelentett alkalmi tevékenységet végeznek.

Súlyos probléma, hogy az ügyfeleink közül nagyon sokan küzdenek pszichiátriai vagy valamilyen szenvedélybetegséggel, amely mind az utcai, mind az intézményes ellátást

rendkívüli módon megterheli. A Jósa András kórház addiktológiai osztályával és a hivatásos gondnokokkal is szoros kapcsolatban állunk ezen ügyfelek hatékony segítése érdekében. A gondnokoltak esetében a bíróság egy adott ügycsoportra vonatkozó korlátozása miatt, csak a gondnoka járhat el, így ezen ügyfelek törvényes képviselőjével is kapcsolatot tartunk.

Emellett minden évben visszatérő nehézség a leromlott fizikai és mentális állapotban lévő kliensek ellátása. A rehabilitációs célú osztályokra csak egy részük kerül be, illetve a teljes felépülésig jellemzően nem maradnak ott ezen ügyfelek.

Az utcán életvitelszerűen élő hajléktalanok esetében elmondható, hogy a város különböző helyszínein, leginkább kis csoportokban, párban illetve magányosan élnek. Előfordulásukat nem lehet egy megadott helyszínre korlátozni, mivel folyamatosan mozgásban vannak. A város bizonyos pontjaihoz jobban kötődnek, amelyek főként a szükségleteik kielégítésével vannak leginkább összefüggésben (pl. élelem, ivóvíz, wc használat, pénzszerzés, melegedési lehetőség, korábbi rokoni-, baráti kötődések). Jellemzően nem veszik igénybe a hajléktalan ellátás intézményeit, mint a nappali melegedőt, éjjeli menedékhelyet, azokkal szemben bizalmatlanok. Elmondható, hogy bizalmatlanságuk egyik fő oka, hogy többnyire olyan személyiségű emberek vállalják az utcai életvitelt, akik nehezen tudnak alkalmazkodni a közösségi együttélés szabályaihoz, kerülnek minden lehetséges konfliktushelyzetet.

### **Az utcai szociális munka szolgálatok tevékenysége**

#### **1. Ellátási terület bejárása**

Az ellátási terület bejárása keretében természetbeni adományokkal (élelmiszer, ruházat, tisztasági eszközök, takaró stb.) segítettük az utcán tartózkodó hajléktalanokat. A természetbeni adományok biztosításán túl, **munkánk elsősorban az életvitelszerűen utcán tartózkodó hajléktalanok elérésére**, a velük való **folyamatos kapcsolat** fenntartására irányult. Az ellátási terület bejárása lehetőséget teremtett arra, hogy az életvitelszerűen utcán élő hajléktalan ügyfeleinket napi rendszerességgel fel tudtuk keresni, a háttériródában előzetesen egyeztetett találkozási pontokon.

A helyszínek kiválasztását az ügyfelek napközbeni vagy éjszakai tartózkodási helyéhez igazítottuk, illetve szempont volt, hogy számukra közismert, könnyen megközelíthető terület legyen. A 2016-ös év során 4-5 találkozási pontot érintett minden bejárás, ami előzetesen elkészített útvonalterv alapján történt. Az ellátási terület bejárását a nyári időszakban hétfőtől-csütörtökig, a téli időszakban minden hétköznap megszerveztük. Amennyiben az időjárás körülményei indokolták, hétvégén is felkerestük az ügyfeleket. Alkalmanként 20-35 közterületen élőt tudtunk elérni. Egy időben két főállású szociális munkás dolgozott a szolgáltatásban, így a természetbeni adományok nyújtásán túl lehetőségünk volt esetmunka végzésére, ügyintézésre is.

Ellátási terület bejárása során az alábbi adományokat osztottuk ki ügyfeleink között  
**2016. évben**

Élelmiszer	5215 adag
Tisztálkodási eszközök	480 csomag
Ruházat	225 db egységcsomag
Takaró	115 db

#### **2. Utcán élő hajléktalanok elérése (felderítés)**

A felderítő munka célja: az ellátatlan csoportok felkutatása, problémáik felmérése, információ és adatgyűjtés, folyamatos kapcsolat kialakítása, elérhetőség biztosítása, információszoigáltatás az ellátatlan csoportok számára, mely segítségével az intézményes ellátórendszer adekvát szolgáltatásait vehetik igénybe, krízis beavatkozás és krízis segítségnyújtás a közvetlen veszélyhelyzetben élők számára.

A felderítés főbb irányai:

- A város azon részeinek rendszeres bejárása, figyelemmel kísérése, ahol a hajléktalanok nagy valószínűséggel tartózkodnak; (MÁV-BUSZ állomás, Belváros, Búza tér, Jóságáros, Sóstói erdő, elhagyott romos házak)
- Azon helyek felkeresése, ahol állampolgári bejelentések szerint hajléktalan személyek tartózkodnak.

A felderítés alkalmával biztosított szolgáltatások:

- **kapcsolatfelvétel;**
- új **ügyfelek közvetítése** az Egyesület által működtetett Szociális Információs Irodába;
- kapcsolatfelvétel azon ügyfelekkel, akik korábban igénybe vették az Egyesület szolgáltatásait, de valamilyen ok miatt a kapcsolat megszakadt, vagy szünetel, számukra **folyamatos segítő kapcsolat biztosítása**
- tájékoztatás a hajléktalan-ellátás éjszakai szálláslehetőségeiről, ezen intézményekbe való közvetítés
- **információnyújtás** az igényelhető szociális és egészségügyi ellátásokról
- **elsősegélynyújtás, krízisintervenció.**

Tapasztalataink:

- A 2016-os év során **138 alkalommal** szerveztünk felderítést
- A felderítések során **92 hajléktalan személlyel** találkoztunk, ebből **11 új ügyfél** volt.
- **5** olyan ügyféllel találkoztunk, akikkel elsősorban felderítések során tudtunk kapcsolatot tartani, mivel nem vették igénybe rendszeresen az Utcai Szociális Munka Északi és Déli Szolgálat egyéb szolgáltatásait. Ezekben az esetekben olyan életvitelszerűen utcán tartózkodó hajléktalanokról van szó, akik bizalmatlanok lényegében minden ellátással szemben, nem szívesen kérnek segítséget.

### **3. Szociális ügyintézés segítő iroda működtetése**

A szolgáltatás céljaként fogalmaztuk meg, hogy az utcán életvitelszerűen tartózkodó hajléktalanokat **szociális ügyeik intézésében, szükségleteiknek megfelelő ellátások igénybevételében, érdekeik képviselésében** hatékonyabban tudjuk segíteni. Tapasztalataink alapján a hajléktalan emberek személyes ügyeik intézésében kérnek leginkább segítséget. Elvesznek a közigazgatási rendszer útvesztőjében, a közhivatalok funkcióival nincsenek tisztában. A háttériroda az utcai szolgálat többi tevékenységének kiegészítésére is szolgál, egy állandó pont, ahol az ügyfelek felkereshetik az esetfelelős szociális munkást. Rendszeresen felkeresték az irodát közterületen élő hajléktalanok, szállást nyújtó intézményekben élők, hajléktalanság veszélyében élők, szívességi lakáshasználók, rossz anyagi helyzetben lévő állampolgárok. A háttérirodában dolgozó kollégák igyekeztek segíteni minden ügyfélnek, aki felkereste őket. Szükség esetén a megfelelő ellátás vagy szervezet felé irányították az ügyfeleket, kompetencia határaik betartásával.



*Az iroda helye, nyitvatartási ideje:* A Periféria Egyesület által működtetett Szociális Információs Irodában (Nyíregyháza, Eötvös u. 1.) kereshették meg a kliensek a szociális munkásokat hétfőn és pénteken 9-12 óráig, a szerdai napokon 9 és 13 óra között, összesen 10 óra/hét nyitvatartási időben. Az ügyeleti időben egy főállású szociális munkás látta el a feladatokat.

*Az irodában igényelhető szolgáltatások:*

- személyes iratok pótlásában való segítségnyújtás;
- szálláslehetőség keresésében való segítségnyújtás (albérlet, intézményes elhelyezés);
- információ az igényelhető ellátásokról, illetve Egyesület szolgáltatásairól;
- segítségkérés egyéni élethelyzetek, problémák megoldásában;
- munkalehetőség keresésében való segítségkérés;
- az Egyesület irodájának címe postacímként megjelölhető
- ügyintézéshez szükséges iratok fénymásolása
- munkahely – albérletkeresés ügyében telefon használati lehetőség
- családi, baráti, közösségi kapcsolattartás segítése telefonhasználatlaltal
- segítő beszélgetés
- adomány igénylés

A 2016-ös év során az Északi és Déli szolgálat által nyilvántartott ügyfelek **1273 alkalommal\*** keresték fel az ügyeletet tartó szociális munkást az alábbi problémáikkal/alkalom:

**Személyi igazolvány pótlása	6
Születési anyakönyvi kivonat pótlása	18
Házassági anyakönyvi kivonat pótlása	4
TB. kártya pótlása	46
Adókértve pótlása	21
Települési támogatás igénylése	211
Postai küldemény ügyében érdeklődés	749
Közgyógyellátás igénylése	2
Nyugdíj-nyugdíjszerű ellátásokkal kapcsolatos ügyintézés	20
Aktív korúak ellátásával kapcsolatos ügyintézés	11
Munkahelykereséssel kapcsolatos ügyintézés	15
Telefonhasználat hivatalos ügyek intézése végett	88
Telefonhasználat családi, baráti, közösségi kapcsolatok erősítése végett	109
Lakhatásba kerülés segítése	8
Lakhatásban tartás segítése, lakhatással kapcsolatos ügyintézés	3
Egyéb (pl. ruhanemű, takaró igénylés, fénymásolás, mobiltelefon akkujának feltöltése, segítő beszélgetés)	354

*\*Amikor egy ügyfél felkeresi az irodánkat sok esetben nem egy, hanem több problémát hoz magával, így egy alkalomhoz akár több ügyintézés is kötődhet, ezért az alkalom szám nem egyezik meg a megoszlás összegével.*

*\*\*2016. január 1-től módosított Illetéktörvényben illetékmentes lett a személyi azonosító igazolvány és a lakcímkártyáért sem kell fizetni. Az ügyfeleknek a továbbiakban nem kellett a korábbi évekhez hasonlóan költségmentességi kérelmet benyújtaniuk az okmány elkészítéséhez. Az egyszerűsödött ügymenet miatt jelentősen lecsökkent az ügycsoporthoz tartozó segítségkérés, minden esetben tájékoztattuk az ügyfeleinket a változásról.*

#### 4. Intézményes elhelyezés, közvetítés

Elsődleges célja: Az utcán élő hajléktalan emberekkel megismertetni a nyíregyházi hajléktalan-ellátó rendszer formáit, az igénybevételük feltételeit. Másodsorban **kapcsolatfelvétel az intézményekkel** az utcán élő hajléktalan klienseink elhelyezése érdekében, az **intézményes ellátások igénybevételének segítése, támogatása**.

Az intézményes elhelyezés, közvetítés történhet az ügyintézés alkalmával, intézményi látogatás keretében, de az ellátási terület bejárása, a felderítés és a téli fokozott utcai jelenlét biztosítása során is.

2016. évben az intézményes elhelyezés megoszlása:

Helyszín	Alkalmak száma
Éjjeli menedékhelyre közvetítés, szállítás	125
Nappali melegedőbe szállítás	7
Hajléktalanok otthonába történő közvetítés, szállítás	1
Krízisszobába történő szállítás	1
Szenvedélybetegek Atmeneti Otthonába történő elhelyezés	3

#### 5. Egészségügyi ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás segítése

Célja: Az életvitelszerűen utcán élő hajléktalanok állapotának megfelelő egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzájutás támogatása. Ez jelentheti a szükséges **gyógyszerek kiváltását, elsősegélynyújtást, házi orvos illetve szakellátás felé való közvetítést, lábadozó szobába való elhelyezést, kórházi látogatást, szűrővizsgálatok szervezését**, de az életet veszélyeztető helyzetek esetén a **mentőszolgálat riasztását** is. Fontos törekvésünk, hogy a hajléktalan ügyfeleink egészségügyi probléma megléte esetén hozzáférjenek a megfelelő ellátásokhoz, bejussanak a kórházi osztályokra, szakrendelésekre. A bekerülés feltétele a legtöbb esetben a szakorvosi beutaló, így szoros kapcsolatban állunk a hajléktalanok házi orvosával. Amennyiben tartós kórházi kezelésre kerül sor, a hajléktalan klienseinket ellátjuk megfelelő eszközökkel (pl. tisztálkodási eszközök, ruhanemű) a benttartózkodásuk során. Alapelvünk, hogy az ügyfeleket lehetőség szerint a legtávolabbi az egészségügyi intézményekben tartjuk, mivel a lakhatás és a szakszerű ellátás hiányában, az utcán a gyógyulás idő jelentősen kitolódik, vagy nem következik be. A Kórházból kikerült vagy gyógyulásra szoruló hajléktalan személyeket az idei évben is az Oltalom Szeretetszolgálat működtetésében lévő lábadozó szobában helyeztük el, mely a korábbi évekhez hasonlóan 10 férőhellyel működött.

A 2016-os évben az egészségügyi szűréseket kiemelten kezeltük, mivel tapasztalataink szerint rendkívül rossz egészségügyi mutatókkal jellemezhetők a hajléktalan ügyfeleink. Jelentős részük nem veszi igénybe az egészségügyi intézmények segítségét. Ezen okok miatt a Hajléktalanok Közalapítvány által támogatott egészségügyi program keretein belül **gége-, garat- és szájüregi rákszűrést és általános egészségügyi szűrést** szerveztünk. A vizsgálatok elvégzésére egészségügyi szakemberek bevonásával és mozgó orvosi rendelő kitelepítésével, az ügyfelekkel előre egyeztetett időpontban az Egyesület irodájában került sor. A szűrővizsgálatokba összesen 40 fő utcán élő hajléktalan személyt vontunk be, a résztvevők motivációs csomagot kaptak. Amennyiben további orvosi kivizsgálást igénylő egészségügyi problémára derült fény, a helyi kórház szakrendelőjébe közvetítettük a beteget. Általánosan elmondható, hogy ügyfeleink egészségi állapota meglehetősen rossz. Egy személynél szájüregi daganatot diagnosztizáltak, időben kórházi osztályra került, ahol speciális kezeléseket kapott, ami megmentette az életét.

A 2016. év során az alábbi megoszlásban segítettük ügyfeleinket valamilyen egészségügyi szolgáltatáshoz való hozzájutásban.

Tevékenység	Alkalmak száma
Gyógyszerek kiváltása	41
Kórházi látogatás	18
Szakrendelő felé közvetítés	10
Mentőszolgálat riasztása	6

## **6. Lakhatásba kerülés, lakhatásban tartás támogatása**

Célja: Az utcán élő hajléktalanok számára alternatíva **nyújtása az utcai életvitellel szemben, lakhatásba jutásuk támogatása**, már meglévő lakhatás esetén annak **megtartásában való segítségnyújtás**.

Lakhatásba kerülés során az alábbi tevékenységeket végezzük:

- Lakhatás felkutatásában nyújtott segítség: hirdetési lehetőségek (újság, internet) hozzáféréseinek biztosítása, telefonálási lehetőség biztosítása, albérletkereséssel kapcsolatos tanácsadás
- Lakhatásba jutás segítése: pénzübeli támogatás, egyéni esetkezelés (külön finanszírozás alapján)
- Lakhatás megtartásában való segítségnyújtás: az ügyfelek nehezen megszerzett lakhatását folyamatosan figyelemmel kísérjük. Tapasztalataink szerint egy váratlan élethelyzet is veszélybe sodorhatja a megtartását. Segítő munkával, életvezetési tanácsokkal, tartós élelmiszerekkel, ruhaneművel, háztartási eszközökkel, gyógyszerrel segítjük ezen ügyfeleink önálló lakhatásban maradását.

Szervezetünk évek óta próbál a hajléktalan emberek számára lakhatási támogatásokat bevonni. Kezdeményezésünkre Nyíregyháza Város Önkormányzata lakbér hozzájárulást biztosít a hajléktalan személyek számára (helyi rendeletben megfogalmazva 2008. óta). Ennek értelmében az utcai szolgálat javaslata alapján hajléktalan ügyfeleknek lehetőségük van lakbértámogatást igényelniük. A támogatás összege: 8.000-25.000 Ft/hó, a támogatás időtartam maximum egy év. Ezen időszak alatt az esetfelelős szociális munkás folyamatos kapcsolatot tart az ügyféllel. Gyakran felkeresi őt lakhatásában, segít a felmerülő problémák megoldásában. 2016-ban két utcán élő hajléktalan személy kapott támogatást ezen a jogcímen.

### **Jövőbeni terveink:**

- Megpályázzuk az ügyfeleink számára igénybe vehető lakhatási és beilleszkedési programokat;
- A szolgálatok gépjárművét fiatalabbra cseréljük pályázati forrás bevonásával;
- Érzékenyítő programokat tartunk, amelyen keresztül fogékonyabbá tesszük a fiatalokat a hajléktalansággal kapcsolatban;
- Képzéseken, szakmai találkozókön veszünk részt.