

Ügyiratszám: SZOC-1997-2/2022.
Ügyintéző: Kissné Orosz Anita

Előterjesztés

- a Szociális, Egészségügyi és Sport Bizottsághoz –

a Periféria Egyesület 2021. évi szakmai beszámolójának elfogadására

Tisztelt Bizottság!

Nyíregyháza Megyei Jogú Város területén a hajléktalan ellátás feladatait évek óta ellátási szerződés keretében egy egyházi és egy civil szervezet biztosítja. A hajléktalan személyek ellátására a város területén kiépült intézményrendszer az alapszükségletek kielégítésén túl, szakellátást – tartós bentlakásos elhelyezést – is biztosít.

A Periféria Egyesület a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényben (továbbiakban: Szt.) szabályozott, szociális alapszolgáltatások körébe tartozó utcai szociális munkát, valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvényben szabályozott gyermekek alternatív napközbeni ellátását végzi.

Az Szt. 121. §-a alapján a Periféria Egyesülettel megkötött ellátási szerződésben rögzítésre került, hogy a szervezet évente köteles a szerződés alapján végzett tevékenységről beszámolót készíteni.

A Periféria Egyesület elkészítette a 2021. évi szakmai tevékenységéről szóló összefoglalót, mely az előterjesztés mellékletében található.

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlése és Szervei Szervezeti és Működési Szabályairól szóló 26/2019.(XI.20.) önkormányzati rendelet 2. melléklet II.11.2. pontja által biztosított jogkörében eljárva a beszámoló elfogadására átruházott hatáskörben a Szociális, Egészségügyi és Sport Bizottság jogosult.

Kérem a Tisztelt Bizottságot, hogy a 2021. évi szakmai beszámolókat elfogadni szíveskedjen.

Nyíregyháza, 2022. április 20.

Tisztelettel:

Dr. Krizsai Anita
osztályvezető





Határozat-tervezet

NYÍREGYHÁZA MEGYEI JOGÚ VÁROS
KÖZGYŰLÉSE
SZOCIÁLIS, EGÉSZSÉGÜGYI ÉS SPORT BIZOTTSÁGA

.../2022. (IV.26.) számú

h a t á r o z a t a

a Periféria Egyesület 2021. évi szakmai beszámolójának elfogadásáról

A Bizottság

az előterjesztést megtárgyalta és az abban foglaltak alapján a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlése és Szervei Szervezeti és Működési Szabályairól szóló 26/2019.(XI.20.) önkormányzati rendelet 2. melléklet II.11.2. pontja által biztosított jogkörében eljárva a következő határozatot hozta:

a Periféria Egyesület 2021. évi szakmai beszámolóját elfogadja.

Nyíregyháza, 2022. április 26.

Dr. Rákóczi Ildikó
a Bizottság elnöke

A határozatról értesül:

1. címzetes főjegyző
2. Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal
3. Periféria Egyesület, 4400 Nyíregyháza, Eötvös u. 1.
4. Irattár



**Periféria Egyesület Alternatív Napközbeni Ellátás
Szakmai beszámoló
2021.**



A Periféria Egyesület ellátási tevékenységeként vállalta a gyermekek alternatív napközbeni ellátását, amely a 2021 - es évben a fejlesztő játszóházi foglalkozások, kézműves műhelyben valósult meg.

A gyermekprogram működése 2021-ban is pályázati és önkormányzati támogatásokból valósult meg. Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata ellátási szerződés keretében támogatja a program működését.

2011. október 11.-én a Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal, Szociális és Gyámhivatal Gyámügyi és Gyermekvédelmi Osztálya 2637-15/2011.SZGY iktatószámmal, határozatlan időre szóló Működési engedélyt adott ki a Gyermekek napközbeni ellátása tevékenység folytatásához. A szolgáltató tevékenység formája: a Gyvt.41.§-nak (4) bekezdése alapján nyújtott ellátások. A szolgáltatásnyújtás helye: Nyíregyháza, Huszár tér 5. valamint Nyíregyháza, Kollégium utca 54.

2021. évben az Alternatív napközbeni ellátás szakmai munka területei:

- prevenció
- fejlesztés

Az alternatív napközbeni ellátás célja, célcsoportja

A program célja:

Hátrányos helyzetű, tanulási, magatartási, kapcsolatteremtési és beilleszkedési problémákkal küzdő gyerekek, fiatalok elérése, problémáik azonosítása, valamint számukra célzott segítségnyújtás.

Ezen belül:

- A foglalkozások folyamatos működtetésével, új szolgáltatások bevezetésével a gyerekek, fiatalok minél szélesebb körben történő elérése és bevonása a programba.
- Az iskolában beilleszkedési nehézségekkel küzdő gyerekek, fiatalok integrációjának elősegítése, a bennük rejlő képességek előhívása, új nézőpontok, viselkedésmódok megismertetése.
- Tematikus csoportfoglalkozások szervezésével a döntéshozatal, a problémamegoldás, a kommunikációs készségek, az önértékelés, a stressz-kezelés, érdekérvényesítés készségeinek fejlesztése.
- Közösségi, sport és szabadidős foglalkozások szervezése a hasznos szabadidő eltöltési szokások kialakítása, erősítése érdekében.
- A roma gyerekek, fiatalok integrációjának elősegítése, a gyermekek szocializációs esélyeinek javítása.
- A gyermekvédelmi jelzőrendszer tagjaként a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése és megszüntetése érdekében együttműködünk a család és gyermekjóléti, oktatási és egészségügyi intézményekkel és szakemberekkel.

A program célcsoportja

- Általános iskolai korosztály

Az alábbi problémákkal találkoztunk a célcsoportban:

- tanulási nehézségek
- veszélyeztetett helyzet, hátrányos szociális helyzet;
- magatartási-, beilleszkedési-és, kapcsolatteremtési, kapcsolatkezelési nehézségek;
- önfegyelem, önkontroll, önszabályozás, várakozási tolerancia akadályozottsága;
- szabály és normatartás hiányosságai; együttműködési és indulatkezelési problémák;
- lelki és érzelmi labilitás; kamaszkori nehézségek; életkori -, fejlődési – és aktuális krízisek;
- családi és szülői kapcsolati zavarok;
- cigány származással szemben megjelenő előítéletek;
- korai gyermekvállalásból adódó problémák, megváltozott élethelyzet

Arany János Gimnázium, Általános Iskola és Kollégium Szőlőskerti Angol Kéttannyelvű Tagintézménye és Kollégium

A Szőlőskerti Iskolában tartott foglalkozások:

- Fejlesztő játszóház
- Fejlesztő foglalkozások
- Kézműves foglalkozás
- Egészségmegőrző foglalkozás
- Mentális egészség megőrzés
- Egyéni foglalkozások
- Szabadidős programok
- Kultúra és művészet
- Mozi klub

Fejlesztő játszóház

A játszóházban a szociális munkások, pedagógusok, önkéntes segítők széleskörű eszköztárral fogadják a belátogatókat és az életkornak megfelelő tevékenységekkel foglalkoznak, játszanak a gyerekekkel, fiatalokkal.

A fejlesztő játszóházi foglalkozások-kézműves foglalkozások az iskolai szabadfoglalkozások idején valósultak meg. Erre az osztályfőnököktől kaptunk lehetőséget.

A foglalkozás időtartama : 45 perc.

Heti szinten az első félévben három alkalommal, a második félévben négy alkalommal vehettek részt a gyerekek a foglalkozáson.

A foglalkozásokon az 1. osztályt, 3. osztályt, 4. osztályt, 5. osztályt vett részt, összesen: 101 fő tanuló.

Minden korcsoport számára a saját képességeiknek megfelelő feladattal készültünk. Az olló használata, illetve helyes használata is előtérbe helyeződött, ami a finom motorika fejlődésének szempontjából lényeges. Fontosnak tartjuk egy olyan egységes normarendszer kialakítását, melyben azonos elvárásokkal szembesülnek a látogatók. A megengedő, baráti,

bizalmi légkörben is szükség van a szabályokra, határookra, hogy egymás és a játékok épségére, a környezet tisztaságára is vigyázzanak a játszóház használói.

A kreatív játszóház célja a kreativitás, kézügyesség fejlesztése, türelemre, pontosságra, kitartásra nevelés. Első osztálytól kezdve már olyan technikákkal ismerkednek meg a gyerekek, mint a decoupage, vagy az üvegfestés, mely nagy népszerűségnek örvend. Emellett lehetőség nyílik gyöngyfűzésre, dekorgumi figurák-, ajtó- és ablakdíszek készítésére, gipszfigurák-képek festésére is.

Problémaként tapasztalható, hogy a gyerekek kevés türelemmel rendelkeznek, egy-egy munkába nagy lelkesedéssel fognak bele, majd rövid idő elteltével és némi ügyetlenkedés után feladják a feladatot. Ebben az esetben a biztatásunk és konkrét segítségnyújtásunk sokat lendít a gyermekek kedvén és hozzáállásán. Az ollóval történő vágásra és vonalkövetés gyakorlására nagy hangsúlyt fektetünk, ugyanis a gyerekek többsége alul teljesít ezekben a feladatokban.

A kreatív kézműves foglalkozás megvalósulása 2021-as évben:

Céljai:

- kreativitás fejlesztése
- kézügyesség fejlesztése
- türelemre, pontosságra, kitartásra nevelés.

Helyszínei: Arany János Gimnázium, Általános Iskola és Kollégium Szőlőskerti Angol Kéttannyelvű Tagintézménye és Kollégium

Időtartama: 45 perc/alkalom

A gyerekek részéről megfogalmazódott a kérés, hogy készítsünk különféle ajándéktárgyakat, díszeket alkalomról alkalomra. Közösen készültünk az ünnepekre is. A készített tárgyak később a családtagok megajándékozásánál, illetve a lakások dekorálásánál is szerepet kaptak.

A kisiskolások általában színezéssel, egyszerűbb technikák elsajátításával töltik a rendelkezésükre álló időt, míg idősebb társaik már olyan technikákkal ismerkednek meg, mint a decoupage, vagy az üvegfestés, mely nagy népszerűségnek örvend. Emellett lehetőség nyílik gyöngyfűzésre, dekorgumi figurák-, ajtó- és ablakdíszek készítésére, gipszfigurák-képek festésére is. Varni is megtaníjtuk a gyerekeket, hiszen filcből készítettünk telefontartót, karácsonyi díszeket, kulcstartót, virágokat, tűpárnát.

Problémaként tapasztalható, hogy a gyerekek kevés türelemmel rendelkeznek, egy-egy munkába nagy lelkesedéssel fognak bele, majd rövid idő elteltével és némi ügyetlenkedés után feladják a feladatot. Ebben az esetben a biztatásunk és konkrét segítségnyújtásunk sokat lendít a gyermekek kedvén és hozzáállásán. Az ollóval történő vágásra és vonalkövetés gyakorlására nagy hangsúlyt fektetünk, ugyanis a gyerekek többsége alul teljesít ezekben a feladatokban, még mindig.

Visszatekintve az eddig végzett tevékenységünkre elmondható, hogy fejlődés látható a gyermekek munkájának minőségén, illetve a segítségkérések számán, de az egymással és a felnőttekkel való együttműködés terén is. A foglalkozásokra rendszeresen járók kézügyessége

javult, azonban szükség van a folyamatos jelenlétre, gyakorlásra. Ezek a pozitív irányú változások nagyban hozzájárulnak a sikeres iskolai munka élményének megtapasztalásához.

A Covid 19 okozta veszélyhelyzet szükségszerű intézkedései miatt az alternatív napközbeni ellátás programjaiban is bevezetésre kerültek az online formában tartott foglalkozások. A foglalkozások tartalma kreatív kézműves foglalkozás és mozi klub.

Foglalkozások időtartama: 2021. március 16.-2021. május 06.

A minden héten négy új online kreatív kézműves foglalkozáson vehettek rész a gyerekek. Valamint heti egy alkalommal mese és családi film ajánlásával nézhetek filmeket. A kapcsolattartás a szülők segítségével történt.

A nagy méretű otthoni tananyag feldolgozása mellett igényelték a megszokott, kézműves foglalkozást.

Online foglalkozás időtartama összesen: 40 óra

Foglalkozásokon résztvevők száma: 244 fő

A jelenléti oktatás kezdésével újra az iskolai helyszínen folytatódtak a foglalkozások 2021.május 10.-2021. május 31 között.

Nyári online kreatív kézműves foglalkozás és nyári mozi klub

Nyári online kreatív kézműves foglalkozás időtartama: 2021. június 25.-augusztus 30.

A minden héten négy új online kreatív kézműves foglalkozáson vehettek részt a gyerekek. Valamint heti egy alkalommal mese és családi filmajánlással nézhetek filmeket. Kapcsolattartás a szülők segítségével történt.

Online foglalkozás: 44 alkalommal

Foglalkozásokon résztvevők száma: 201 fő

2021.szeptemberétől az iskolai tanév kezdetétől újra az iskolai helyszínen folytatódtak a programok.

Foglalkozások időtartama: 2021.szeptember 15.-2021.december 20.

- Kézműves foglalkozás időtartama: 45 perc
- Egyéni foglalkozás időtartama: kb 30 perc igény esetén hosszabbodik
- Egészség megőrző foglalkozás: 45 perc
- Mentális egészség megőrzése: 45 perc
- Mozi klub időtartama:120 perc
- Kultúra és művészet foglalkozás: 90 perc
- Szabadidős programok időtartama: 90 perc

Egészségmegőrzést, egészségprevenciót célzó foglalkozás

Az egészség a legnagyobb értékünk! Az egészségmegőrzést a gyermekeinknek kell átadnunk, hogy foglalkozzanak saját magukkal. Az emberi test működésének megismerését már egészen kisgyermekkorban elkezdjük, hiszen az egyre fejlődő külső és belső önismeret tesz minket az

életét tudatosan alakító emberekké. Nem mindegy azonban, hogy milyen tudás birtokában vagyunk. Fontos a biztos és helytálló tudás, hogyan lehet egészséges életet élni. Ennek az alapkövét rakja le az iskola és indítja el a tanulókat egy testtudatos, egészségközpontú életmód felé. Az egészség megőrző foglalkozásokon ezt a tudást akarjuk fejleszteni és a mindennapjaikban beépíteni. Ezen kívül sokat foglalkozunk a lelki egészséggel, a gyermek nemcsak saját magára figyeljen, hanem társaira és családtagjaira is. Komplex én kép kialakítása a gyermekekben. Gyakorlatias foglalkozásokon szerzet tapasztalataikat, az életmódjuk és a saját egészségük közötti kapcsolatot is lássák.

Fontos, hogy tudják, mi a jó a szervezetüknek. A testi, szellemi és lelki jólét járul hozzá a teljes értékes élethez, ennek megvalósításában próbáljuk segíteni a gyermekeket.

Egyéni foglalkozások

Nehéz élethelyzetekben lévő gyermekek egyéni kísérése.

Az egyéni foglalkozás -neki szentelt idő, a gyermek megtapasztalja a csak neki szóló figyelmet. A beszélgetés, a rajz a kreativitás kibontakozás egyéni folyamatainak fókuszában a gyermek kísérése, segítése a cél, hogy a saját tempójában fel tudja dolgozni a nehézségeit, elakadásait.

Ha a gyermek sok negatív tapasztalatot gyűjt össze, azzal nem képes megbirkózni. Ennek ellenére megpróbálja maga mögött hagyni, legyűri a mélybe. Előfordul, hogy a gyermek elzárkózik, megkeményedik, haragos, agresszív lesz. Vagy folyton bohóckodik, felületes, még a fájdalmas történéskor is nevetgél. Egy idő után nem lesz kapcsolatban a saját érzelmeivel. Senkiben nem bíz meg, érzéketlenné válik a pozitív cselekedet iránt.

Mozi klub

A mozi klub célja a gyerekek modern kikapcsolódásban, lazán pihenve feltöltődjenek. A mozizás élményén túl, kialakítani bennük a helyes viselkedést a film nézése közben. Megmutatni nekik különböző témájú siker díjas és népszerű filmeket is egyaránt. Melyek megbeszélésére is sor kerül. A kis filmkritikusok hogyan látják mi a véleményük, melyet megfogalmaznak. Megvalósul a szociális és individuális nevelés.

A járványügyi helyzetre való tekintettel a foglalkozások kis csoportban történtek, a kollégium egyik tanulószobájában, illetve a közösségi helységében. A foglalkozásokon a távolságtartás, kézfertőtlenítés és maszk viselése ajánlott. A foglalkozásokon különböző korosztályú gyerekeket vesznek részt. (2. osztályból, 3 osztályból, 5 osztályból, 7. és 8. osztályból)

A foglalkozások már ismert tudásuk felelevenítésére és új ismeretekkel való bővítésére koncentrálnak. Napi szintű rendszeres találkozás lehetővé teszi, a közösség és önismeret fejlődés állandó ösztönzését. A problémák megoldása nem megy egyik napról a másikra, de koncentrált figyelemmel előre lendítés érhető el.

Az idei évben is minden szakaszban folyamatosan jelen voltunk a gyerekek életében, hol az iskolában hol pedig az online világban. Végig kísértük a gyerekek fejlődését és segítettük mindennapi fejlődésüket.

Jövőbeni terveink:

- pályázati programok működtetése prevenció, fejlesztések témában,
- új módszerek, szakemberek bevonása a szolgáltatásba.

Nyíregyháza, 2022. február 24.



Katalin Szoboszlai
Dr. Szoboszlai Katalin, elnök



**Utcai Szociális Munka Északi és Déli Szolgálat
Szakmai beszámoló
2021.**



Postacím: 4400 Nyíregyháza, Eötvös u. 1.

Tel./ fax: 42/ 504-617 Tel.: 42/504-618

E-mail: info@periferiaegyesulet.hu

Web: www.periferiaegyesulet.hu

www.facebook.com/periferia.egyesulet

Az utcai szociális munka jogszabályi háttere, a szolgálatok működését meghatározó szakmai irányelvek:

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- Szakmai ajánlás- Utcai Szociális Munka részére, Budapest 2011.
- Protokoll a Vörös Kód kiadásával összefüggő feladatokról, Emberi Erőforrások Minisztériuma 2017.

Az utcai szociális munka célja

„Az utcai szociális munka feladata az utcán, közterületen, nem lakás céljára szolgáló helyen élők életet vagy testi épséget veszélyeztető helyzetének megszüntetése, az életmóddal járó ártalmak csökkentése, a szociális és egészségügyi szolgáltatások és ellátások igénybe vételének segítése és szervezése, a hajléktalan személyeket ellátó intézménybe vagy más szálláshelyre juttatás.

Az utcai szociális munka

- a) megkeresés,
- b) tanácsadás,
- c) gondozás,
- d) esetkezelés és
- e) szállítás

szolgáltatási elemeket szükség szerint biztosít.”

(1/2000 SZCSM rendelet 104. §)

A szolgáltató ezeket a feladatokat, legalább munkanapokon, napi 6 órában köteles a működési engedélyében meghatározott ellátási területén végezni. A téli időszakban 18 órától 22 óráig közterületen köteles az utcai szociális munkát biztosítani, az ellátást végző gondozóknak a segítségnyújtáshoz szükséges eszközöket, tárgyi feltételeket megteremteni. Az utcai szolgálat szorosan együttműködik az ellátási területén illetékes Regionális Diszpécserszolgálattal, amit a feladatok meghatározásával írásban is rögzít.

Az utcai szolgálatnak az életet és testi épséget veszélyeztető helyzet elhárítása érdekében, különösen a *-10 °C vagy annál alacsonyabb hőmérséklet* és a *27 °C feletti napi középhőmérséklet* vagy a *meteorológiai szolgálat második szintű veszélyjelzésének* időtartama alatt intézkednie szükséges.

(1/2000 SZCSM rendelet 104. § alapján)

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 települési önkormányzat, tekintet nélkül hatáskörére és illetékességére, köteles az arra rászorulóknak rendkívüli *települési támogatást, étkeztést, illetve szállást* biztosítani, ha ennek hiánya a rászorulóknak az életét, testi épségét veszélyezteti.”(1993. évi III. törvény 7. §)

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

„A települési önkormányzatok ellátási kötelezettsége a település lakosságára, valamint a településen *életvitelszerűen tartózkodó hajléktalanokra terjed ki*, kivéve, ha az intézményt társulás keretében más önkormányzattal közösen tartják fenn, vagy az intézménnyel nem rendelkező önkormányzattal kötött szerződésben a fenntartó az ellátást más önkormányzat lakosaira kiterjedően is vállalta.”(1993. évi III. törvény 89. §)

2018. október 15. napjától, a szabálysértési eljárásról és szabálysértési nyilvántartási rendszerről szóló 2012. évi II. tv. alapján, aki életvitelszerűen közterületen tartózkodik, az szabálysértést követ el.

„*Mellőzni kell a szabálysértési eljárás megindítását és helyszíni figyelmeztetést kell alkalmazni, ha*

- a) az elkövető a rendőr felszólítására az elkövetés helyét elhagyja, vagy
- b) az elkövető a jelenlévő hatóság vagy más szerv vagy szervezet felajánlott segítségét elfogadva együttműködik a hajléktalan személyek részére fenntartott ellátások igénybevétele érdekében.”(2012. évi II. törvény a szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről 178/B. §)

Amennyiben a rendőr helyszíni figyelmeztetést alkalmaz, egyben tájékoztatja a szabálysértés elkövetőjét, hogy ha *90 napon belül 3 alkalommal helyszínen figyelmeztettek* életvitelszerű közterületi tartózkodás szabályainak megsértése szabálysértés elkövetése miatt, akkor vele szemben az *újabb elkövetéskor a szabálysértési eljárás megindítása nem mellőzhető. Életvitelszerű tartózkodásnak tekinthető* minden olyan magatartás, amely alapján megállapítható, hogy a közterületen való életvitelszerű tartózkodás a lakó- és tartózkodási hely, valamint egyéb szállásra való visszatérés szándéka nélkül, a közterületen való huzamos tartózkodás érdekében valósul meg, és a közterületen való tartózkodás körülményeiből, vagy a magatartásból arra lehet következtetni, hogy a jellemzően lakóhelyül szolgáló közterületen végzett tevékenységet – így különösen alvás, tisztálkodás, étkezés, öltözködés, állattartás – az elkövető a közterületen rövid időnként visszatérően és rendszeresen végzi. (2012. évi II.

törvény a szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről 178/B. § alapján).

Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok:

Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogairól az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról 94.E.§, 94. F. §, 94. H. §, 94. I. §, 94. J. §, 94. K. §, 94. L. §, 94. M. §, 95.§, 96.§, 97.§, 99 §, 99/A. § -ban rögzített rendelkezések érvényesek.

„Az utcai szociális munkát nyújtó szolgáltató a hajléktalan személy életét vagy testi épségét veszélyeztető helyzet megszüntetése, a hajléktalansággal járó ártalmak csökkentése, illetve ehhez kapcsolódóan a szociális és egészségügyi szolgáltatások és ellátások igénybevételének segítése és szervezése, valamint a hajléktalan személynek intézménybe vagy más szálláshelyre juttatása céljából, az e célok megvalósításához szükséges mértékben és időtartamig, de legfeljebb az utcai szociális munkát nyújtó szolgáltatóval fennálló intézményi jogviszony megszűnéséig kezeli a hajléktalan személy nevére, születési helyére és idejére, anyja nevére, Társadalombiztosítási Azonosító Jelére, 4. § (3) bekezdése szerinti tartózkodási helyére, cselekvőképességére, családi körülményeire, jövedelmi viszonyaira, iskolai végzettségére és munkavállalását befolyásoló egyéb tényezőkre, valamint egészségi állapotára vonatkozó adatokat.” (1993. évi III. törvény 20. § 10. bekezdése)

Az utcai szociális munka 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 tevékenységük 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.

A működés személyi és tárgyi feltételei:

A Periféria Egyesület két utcai szolgálatában a jogszabályi előírásoknak megfelelően 4 fő utcai szociális munkás (2 fő utcai koordinátor és 2 fő utcai gondozó) dolgozik, mindegyikük legalább tíz év szakmai gyakorlattal bír ezen a területen.

A munkavégzéshez rendelkezésre áll egy Fiat Doblo 1.4 típusú személygépkocsi, amit az EMMI pályázati támogatásából vásároltunk 2017 júliusában. Kialakítása megfelelő az ügyfelek biztonságos szállításához, készenléti eszközök tárolásához, adományok elhelyezéséhez. A szolgálatok háttéirodája és az adományok tárolásához szükséges raktárhelyiség a 4400 Nyíregyháza, Eötvös utca 1. szám alatt található. A koronavírus hazai megjelenésével párhuzamosan a szolgálatok gépjárművét és az ügyfélfogadó teret egyaránt lehetővé tettük plexifallal láttuk el.

Az utcai szolgálatok működési ideje:

- A krízisidőszakon kívül munkanapokon 8-16 óráig;
- 2021-es krízisidőszakban (2021. január, február, március, április, november, december hónapokban) munkanapokon 8-22 óráig megnövelt időtartamban láttunk el utcai munka feladatokat;
- Vörös Kód kiadása esetén, annak a visszavonásáig köteles a felmerülő többletfeladatokat ellátni. A 2021-es évben összesen 6 alkalommal került sor a jelzés kiadására.

A szakmai munkáról:

Munkánkat minden esetben az emberi méltóság és szabad önrendelkezés tiszteletben tartásával végezzük. Az ügyfelektől szerzett információkat bizalmasan, az erre vonatkozó jogszabályok alapján kezeljük. Fő feladatunknak tekintjük az utcán élő hajléktalan emberek elérését, segítségét, életkörülményeik figyelemmel kísérését és javítását, ellátását. Elsődlegesen a tevékenységeinken keresztül kerülünk kapcsolatba az ügyfelekkel, majd bizalmi kapcsolatot alakítunk ki annak érdekében, hogy a segítségi folyamat elkezdődhessen. Ezt követően fókuszálunk a problémákra, megtervezzük az ügyféllel közösen a segítő munka irányát. Elengedhetetlen, hogy az utcai szociális munkás átfogóan ismerje a helyi szociális ellátórendszert, társintézményeket, egészségügyi szervezeteket, amelyek mozgósíthatóak az ügyfél problémáinak megoldásában. A munka sikeressége a bizalom kiépítésén túl a rendszeres kapcsolattartáson is alapul, ezért igyekszünk kiszámítható módon megjeleníteni 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 kihűléses haláleseteket. Az utóbbi években kiemelt feladatunknak tekintjük az otthontalan emberekkel szembeni előítéleteket csökkentő társadalmi szemléletformálás elősegítését.

2018. október 15.-én megjelent a közterületen életvitelszerűen élest tiltó rendelet. Szociális szakemberekként elítéljük a hajléktalanok kriminalizálását, fontosnak tartjuk, hogy érvényt szerezzünk az otthontalan emberek jogainak, szükség esetén megkapják az őket megillető professzionális védelmet. Az ilyen jellegű cselekmény miatt szabálysértési eljárás alá vont

ügyfeleinket, a Periféria Egyesület által finanszírozott szakjogász fogja a bírósági eljárás lefolytatásánál képviselni, amire az intézkedés bevezetése óta nem volt példa.

A Covid-19 hatásai az utcai szociális munkára

Magyarországon a 2020 márciusában megjelent koronavírus fertőzés új kihívások elé állította az utcai szolgálatainkat. Első körben olyan speciális munkavégzési szabályokat alkottunk meg, amelyek lehetővé tették tevékenységeink biztonságos elvégzését, szem előtt tartva dolgozóink és családjaik illetve ügyfeleink egészségének megóvását. Ezt követően megteremtettük a biztonságos munkavégzés feltételeit, az ügyfelek szállításánál használt gépjárművünket és a háttérodánkat is leheletvédő plexifallal láttuk el. A koronavírus elleni védőoltások megjelenése áttörést jelentet a munkahelyi egészségvédelem szempontjából. A *Periféria Egyesület minden dolgozója legalább kettő védőoltást felvett* illetve sikerült *21 ügyfelet* is meggyőznünk, hogy éljen ezzel a lehetőséggel. Ezen túlmenően a járvány időszaka alatt folyamatos önkéntes tesztelési lehetőséget biztosítottunk a munkavállalók részére. Az ügyfeleinket a szolgáltatásinkon keresztül rendszeresen elláttuk egyszer használatos sebészi maszkokkal. A fedél nélküliekkel végzett munkánk során nem törekedtünk a korábbi járványhullámokra jellemző személyes találkozásokat redukáló intézkedésekre. Lázmérést csak panasz esetén végeztünk, amennyiben a körülmények indokolták, egészségügyi ellátáshoz jutattuk a beteget. Fontosnak tartottuk, hogy ügyfeleink megfelelő információk birtokába jussanak a koronavírus terjedéséről illetve a védőoltás felvételének lehetőségéről. Szórányanyagokkal illetve leggyakrabban szóban tájékoztattuk őket az éppen aktuális jogszabályi változásokról, amelyek a mindennapi életüket befolyásolták. A *maszkhasználat* és a *távolságtartás* mellett javasoltuk számukra, hogy csak indokolt esetben hagyják el az éjszakai szálláshelyüket, a *kijárási korlátozás* miatt mellőzzék azokat a közterületen megvalósuló magatartásokat, amelyekért a rendőrök bírságot szabhatnak ki. A járvány negyedik hullámának időszakában az *egészségügyi ellátórendszerbe való bekerülés hiánya még mindig komoly problémát jelentett az ügyfeleinknek*. A legrosszabb egészségi állapotban lévő közterületen élők, sikerült a *10 fő* befogadására alkalmas *24 órás Egészségügyi Centrumban* elhelyeznünk. Az aktív kórházi ágyak felszabadítása következtében számos ápolásra szoruló hajléktalan ügyfelünket kiengedték, mivel a járványkezelés ezen a szakaszában az egészségügyi ellátórendszert készítették fel a tömeges megbetegedések kezelésére. Az utcai szociális munkások meglévő egészségügyi ismereteikkel és a hajléktalanok egészségi állapotát javító programból megvásárolt eszközökkel mérsékeltek a tartós állapotromlást a rossz állapotú ügyfeleknél.

Az előzetes járványhullámok tapasztalatait sikeresen adaptáltuk a mindennapi munkavégzésbe. A vírushatás megelőzése érdekében hozott munkavédelmi szabályok beépítésével és a járványidőszak alatti munkavégzésben szerzett rutin felhasználásával, eredményesen tudtak alkalmazkodni a felmerülő helyzetekhez az utcai szolgálataink. Az általuk nyújtott szolgáltatási tartalom nem csökkent, az utcán élő ügyfeleket nem érte hátrány emiatt. *2021. május 23-ig* érvényben lévő *kijárási korlátozás* még inkább megnehezítette a fedél nélkül élők életét. Felhívtuk az ügyfeleink figyelmét, hogy *este 10 és reggel 5 óra között* ne tartózkodjanak közterületen, mivel ez cselekmény szabálysértési eljárást von maga után. Tapasztalataink szerint a hajléktalan ügyfeleink a fenti időszakban elhúzódnak az éjszakai szálláshelyükre és próbálják elkerülni az esetleges rendőri intézkedéseket. Ezzel összhangban kiemelt feladatunknak tekintettük, hogy az éjjeli menedékhelyet minél több ügyfelünk vegye igénybe, a rossz fizikai állapotban lévők esetében a szállításban is segítettek az utcai szociális munkások.

Az Utcái Szociális Munka Szolgálatunk az alábbi célok mentén működtek a 2021. évben:

- Szolgáltatásaink folyamatos, megszakítás nélküli működtetése egész évben;
- Az utcán életvitelszerűen élő hajléktalanok intézményes ellátásokkal szembeni bizalmatlanságának mérséklése;
- Az utcán élő hajléktalanok és az éjszakákat közterületen töltők számának csökkentése;
- Hatékonyan működő téli krízisellátás megszervezése, kihűléses halálesetek megelőzése;
- A koronavírus járvány következtében megváltozott munkavégzési szabályok adaptálása, a dolgozók és az ügyfelek egészségvédelme, tevékenységeink biztonságos és zavartalan működtetése;
- Vörös Kód kiadása esetén felmerülő többletfeladatok ellátása.

A fent említett célok mentén az alábbi szolgáltatásokat biztosítottuk a 2021. évben:

1. Ellátási terület bejárása, ennek keretében alapvető eszközök (élelmiszer, ruházat, tisztasági eszközök, takaró) biztosítása
2. Utcán élő hajléktalanok elérése (felderítés)
3. Háttéiroda 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. Addiktológiai csoportfoglalkozás szervezése
7. Lakhatásba kerülés, lakhatásban tartás támogatása (helyi önkormányzati lakbér hozzájárulási szolgáltatás-támogatás, utcán élő emberek reintegrációjára irányuló lakhatási program)
8. Rendkívüli időjárási helyzetekre való reagálás (Vörös Kód protokoll)
9. Fokozott utcai jelenlét biztosítása a téli időszakban (24 órás krízisautó szolgálat)
10. Családi, baráti, közösségi kapcsolatok erősítése
11. Oktatási tevékenység
12. Adományszervezés

Az általunk biztosított szolgáltatások összefoglalása számokban

1. Ellátási terület bejárása	2021. évben 203 alkalom során összesen 2969 adag élelmiszert, 232 db ruházati egységcsomagot, 125 db takarót osztottunk ki ügyfeleinknek.
2. Utcán élő hajléktalanok elérése (felderítés)	A felderítések során 19 fő utcán tartózkodó új ügyféllel kerültünk kapcsolatba.
3. Háttéiroda működtetése, szociális ügyintézés	Az elmúlt évben a szolgálatok nyilvántartásában szereplő ügyfelek 1110 esetben keresték fel irodánkat.

4. Intézményes elhelyezés, közvetítés	Az év során 213 esetben közvetítettünk utcán tartózkodó hajléktalan személyt valamilyen intézményes ellátás felé.
5. Egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzájutás segítése	354 esetben segítettük ügyfeleinket egészségügyi szolgáltatáshoz való hozzájutásban.
6. Addiktológiai csoportfoglalkozás szervezése	2021. június 30. - 2021. augusztus 18. közötti időszakban 10 alkalommal valósult meg.
7. Lakhatásba kerülés, lakhatásban tartás támogatása	1 fő részesült a 2021-es évben lakbérhozzájárulási szolgáltatásban. 4 fő korábban fedél nélkül élő ügyfelünk lakhatásának megtartását segítettük a Hajléktalanokért Közalapítvány által támogatott lakhatási program keretében.
8. Rendkívüli időjárási helyzetekre való reagálás (Vörös Kód)	2021. évben összesen 6 alkalommal került sor Vörös Kód jelzés kiadására.
9. 24 órás krízisautó szolgálat	A 2021. évben összesen 267 utcai bejelentésre reagáltak a krízisautó és az utcai szolgálatok.
10. Családi, baráti, közösségi kapcsolatok erősítése	24 alkalommal segítettük klienseinket a családi, baráti kapcsolatrendszerük fenntartásában, erősítésében.
11. Oktatási tevékenység	7 fő Egészségügyi szociális munka szakos hallgató teljesítette szakmai gyakorlatát az utcai szolgálatunknál.
12. Adományszervezés	Elsősorban lakossági- és céges felajánlásokból biztosítjuk a fedél nélküliek számára a szükséges ruhaneműt. Az adományok szállítását, válogatását, raktározását, a keletkezett hulladék elszállítását is az utcai szociális munkások végzik.

Célcsoportjaink:

- 1. Elsődleges célcsoport:** az utcán életvitelszerűen élő, az intézményes ellátással szemben bizalmatlan, onnan kiszoruló hajléktalanok.

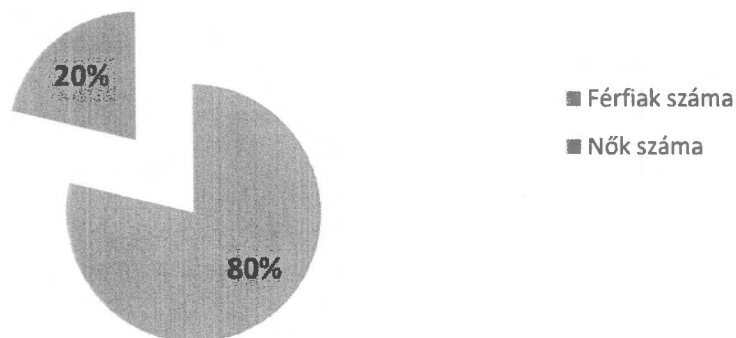
2. **Másodlagos célcsoport:** a hajléktalanság közvetlen veszélyzónájában élők, akik jellemzően rendelkeznek valamilyen lakhatási lehetőséggel, de ennek megléte, fenntartása bizonytalan. Ebbe a célcsoportba tartoznak:

- *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 bizonytalan.

Szolgáltatásainkat alkalmasszerűen igénybe veszik a hajléktalan-ellátórendszer átmeneti férőhelyein alvószemélyek is, velük az ellátási terület bejárása során 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.

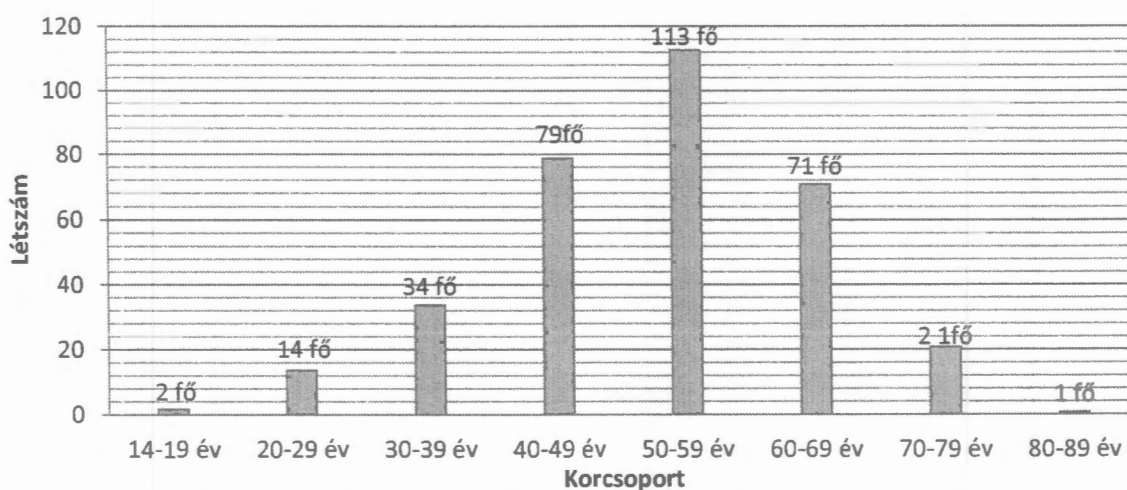
Szolgáltatásainkat 2021-ben összesen 335 fő (268 férfi, 67 nő) vette igénybe. A nem és kor szerinti megoszlásukat az alábbi diagramokon láthatjuk:

Az ügyfelek nemek szerinti megoszlása



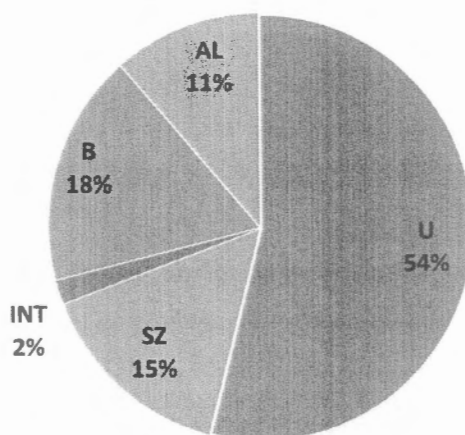
Az életvitelszerűen utcán élő hajléktalanok esetében elmondható, hogy az utcai életvitelt többségében férfiak választják, nők lényegesen kevesebben vannak, ők többnyire párkapcsolatban élnek. Ezzel szemben van olyan női ügyfelünk, aki egyedül él közterületen és nem keres feltétlenül párkapcsolatot. A 2020-as évhez viszonyítva a nemek aránya érdemben nem változott.

Életkor szerinti megoszlás



Korosztályokat tekintve a fiatalok (20-40 év közöttiek) aránya az ügyfelek között a legalacsonyabb 14%. A középkorúak (40-60 év közöttiek) vannak jelen a legnagyobb számban, ez a korosztály amely leginkább jellemzi az utcán élőket, az összes ügyfelünk 58%-a ebbe a korcsoportba tartozik. Magas számban vannak jelen az idősek 28% (60-80 év közöttiek), akiket az életkoruk és az egészségi állapotuk miatt fokozottabban nyomon követünk. Sajnos nagy problémát jelent a szakosított ellátásba való bekerülés hiánya, mivel több évesek az intézményi várólisták. Az ügyfelek gyenge fizikai állapota és magas ápolási szükséglete miatt, ezen korcsoport intézményes elhelyezése a legsürgetőbb feladatunk, mivel gondozásuk elsősorban az idősellátásban lenne szakszerűen megoldható. Az esetek többségében az alacsony jövedelem és a hajléktalan előítélet miatt, ezek az ügyfelek nem vonzóak az idősoththonok számára, ezért sajnos a hajléktalan ellátásba kényszerülnek.

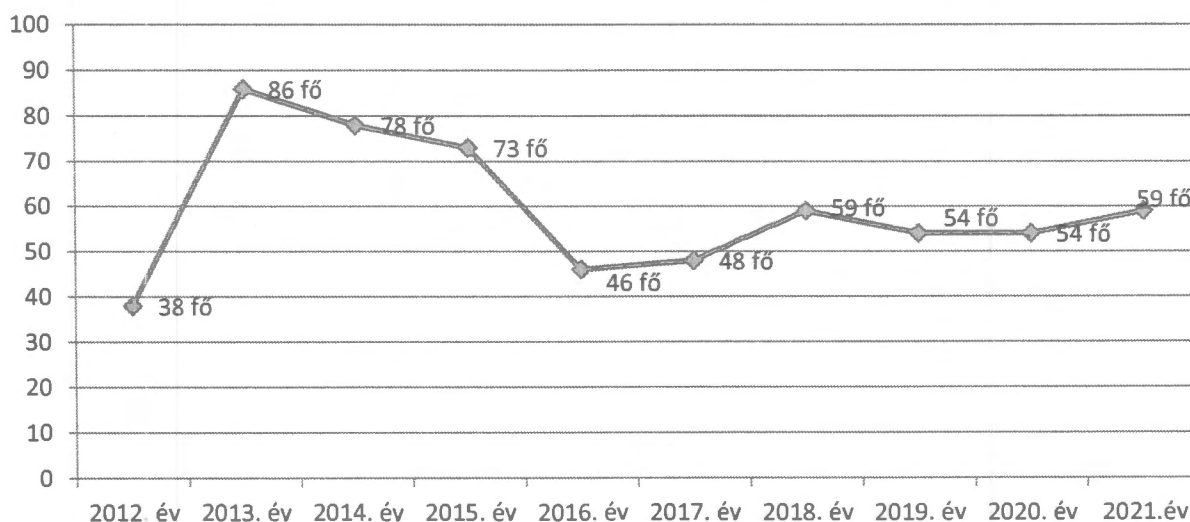
Lakhatási státusz szerinti megoszlás



U: utcán életvitelszerűen élő hajléktalan; SZ: éjjeli menedékhelyen alvó ügyfél; INT: Intézményes ellátásban élő ügyfél; B: szívességi befogadott; AL: átmeneti lakhatással rendelkező ügyfél

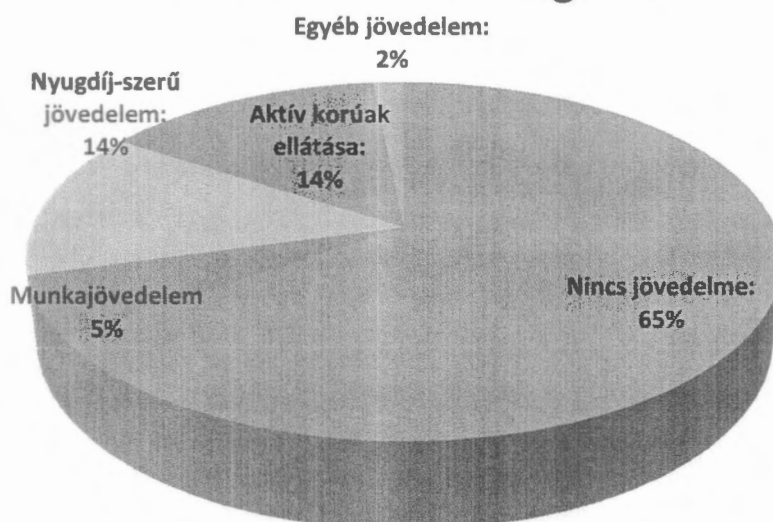
A fenti diagramból jól látszik, hogy az életvitelszerűen utcán élő hajléktalanok mellett szolgáltatásainkat nagy számban veszik igénybe az intézményes ellátás ügyfelei, valamint a hajléktalanság közvetlen veszélyzónájában élő szívességi befogadottak, és az átmeneti lakhatással rendelkezők is. Az utcán életvitelszerűen élő, és az intézményes ellátást igénybevevő hajléktalanok száma az elmúlt évekhez viszonyítva érdemben nem változott. Az év végi tapasztalatok azt mutatják, hogy az utcai élethez ragaszkodó ügyfeleink közül még mindig nagyon kevesen veszik igénybe az intézményes ellátás lehetőségeit. Azt tapasztaltuk, hogy a koronavírus járvány következtében bevezetett kijárási korlátozás bevezetésekor nőtt meg az igénybevételek száma. Továbbá azoknál a hajléktalan személyeknél, akik a szállást nyújtó intézmények minden típusát elutasítják, óriási segítséget jelentenek a Vörös Kódos befogadó helyek, a kritikus időszakban sok esetben életet mentenek. A férőhelyek feltöltése csak a jelzés kiadása alatti időszakban áll rendelkezésre. Összességében elmondható, hogy az utcai életre berendezkedett ügyfelek több mint a fele tölti még mindig közterületen az éjszakáit a téli időszakban.

Szívességi befogadottak számának alakulása 2012-2021



A szívességi befogadottak száma enyhe emelkedést mutat a korábbi évek csökkenő tendenciájához viszonyítva, azonban a teljes ügyfélkört nézve sem változott az arányuk. Tapasztalataink szerint sok olyan ügyfél keresi fel a szolgáltatásainkat, akik igénybe veszik a hajléktalanellátó-intézményrendszer szolgáltatásait vagy rendelkeznek valamilyen lakhatással, azonban ennek fenntartása rendkívül bizonytalan. 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.

Jövedelem szerinti megoszlás



Az adatokból jól látszik, hogy a hozzánk fordulóknak kétharmad részének nincs semmiféle rendszeres jövedelme, ebből adódóan az alapvető szükségletek kielégítése is nehézségekbe ütközik. Legjellemzőbb jövedelemtípusok az aktív korúak ellátása (foglalkoztatást helyettesítő támogatás vagy rendszeres szociális segély), rendkívüli települési támogatás, megváltozott munkaképességű személyek ellátása, rehabilitációs ellátás, fogyatékosági támogatás, időskorúak járadéka, nyugdíjszerű ellátások. Települési támogatást havonta tudnak igényelni az ügyfelek, így az ehhez kapcsolódó ügyintéзések száma viszonylag magas. Sok esetben az állandó lakcím hiánya gátolta az igénylést, de már települési szintű lakosként is beadható a kérelem. Az utcán élő ügyfelek körében nagyon népszerű ez a támogatási forma. Nagyon alacsony a munkával rendelkezők aránya, ezen ügyfelek jellemzően közfoglalkoztatásban vesznek részt, vagy valamilyen idényjellegű, nem bejelentett alkalmi tevékenységet végeznek (napszám, ház körüli munkák). Közmunkában foglalkoztatott ügyfelek sok esetben utcán éjszakáznak, és innen járnak dolgozni. Arra is van példa, hogy az éjszaka szálláshely szerepét betöltő erdő, nappal munkaterületként funkcionál. A közmunkáért járó alacsony munkabérből tapasztalataink szerint nehéz a lakhatásért fizetni, a legolcsóbb piaci albérleti lehetőségek sem jöhetnek szóba.

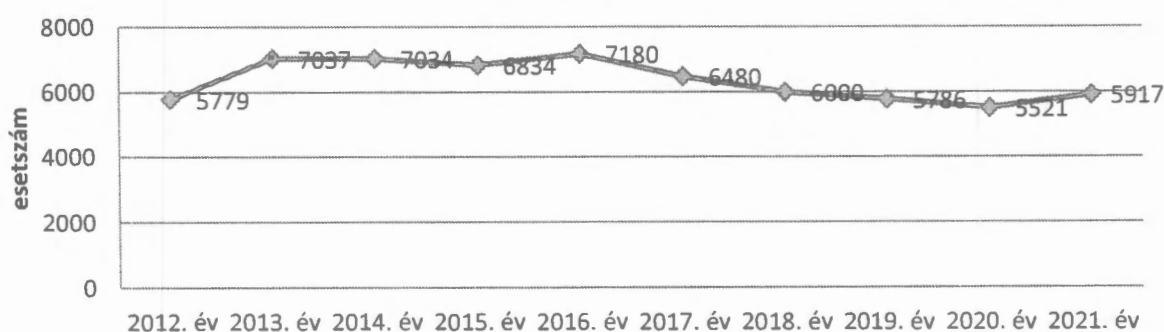
Súlyos probléma, hogy ügyfeleink közül nagyon sokan küzdenek pszichiátriai- vagy szenvedélybetegséggel, amely mind az utcai, mind az intézményes ellátást rendkívüli módon megterheli. A Sántha Kálmán Szakkórház addiktológiai osztályával és a hivatásos gondnokokkal is szoros kapcsolatban állunk ezen ügyfelek 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.

Ezen felül minden évben komoly probléma 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 az 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 helyszínrre korlátozni, mivel folyamatosan mozgásban vannak. A

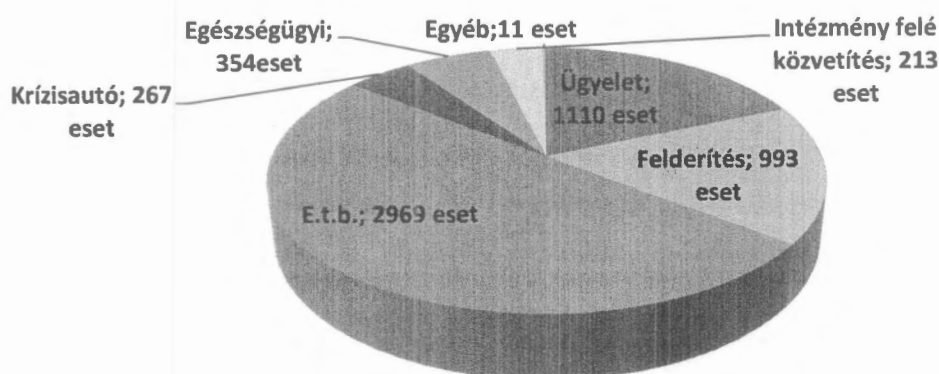
város bizonyos pontjaihoz jobban kötődnek, amelyek a hajléktalanná válásuk előtti szokásaikkal, életükkel vagy a szükségleteik kielégítésével vannak összefüggésben (pl. korábbi rokoni-, baráti kötődések, élelem, ivóvíz, WC használat, pénzszerzés, melegedési lehetőség). Jellemzően nem veszik igénybe a nappali melegedőt és éjjeli menedékhelyet, azokkal szemben bizalmatlanok. Elmondható, hogy többnyire olyan személyiségű emberek vállalják az utcai életvitelt, akik nehezen tudnak alkalmazkodni a közösségi együttélés szabályaihoz, kerülnek vagy éppen erőszakos módon próbálják megoldani a felmerülő konfliktushelyzetet.

Találkozások számának alakulása 2012 és 2021 között



A találkozási esetszámok alakulása évente változik, ezt szemlélteti a fenti diagram. Elmondható, hogy az utcai szolgálat tevékenységeinek nem fokmérője az esetszám, az ügyfelekkel végzett munka nehézségeit, milyenségét nem adja át. Az elérésre és a kapcsolattartási hajlandóságra tőlünk független tényezők is befolyással bírnak, amelyekre bizonyos tevékenységek esetében nincs ráhatásunk (pl.: koronavírus járvány, egyéni motiváció hiánya, időjárás, az ügyfelet elzárásra ítélik stb.). Évről évre fontos törekvésünk, hogy munkánkat minél szélesebb körben megismertessük a hajléktalannal és a hajléktalanság veszélyében élőkkel. Szolgáltatásainkkal elsősorban Nyíregyháza városban utcán élő hajléktalan emberekre fókuszálunk.

Az utcai szolgálatok 2021-es találkozási esetszámainak megoszlása az elvégzett tevékenységek tükrében



A legnagyobb esetszámot a 2021-es évben is az ellátási terület bejárása során és a szociális ügyintézésen keresztül értük el. A koronavírus járvány negyedik hullámában az irodai ügyeletet 24 napon keresztül szüneteltettük, az itt végzett tevékenységeket (posta, iratpótlás, települési támogatás igénylése, gyógyszerkiváltás, adományigénylés stb.) az utcai felderítéseken keresztül biztosítottuk az ügyfelek számára. A 2021. évben megnyitott 24 órás Egészségügyi Centrumnak köszönhetően az elhelyezések száma jelentősen emelkedett. Az egészségügyi tevékenységek esetszámai a kétszeresére nőttek a 2020-as évhez képest, a koronavírus elleni védőoltásokkal kapcsolatos teendők illetve az egészségügyi ellátásra való jogosultság igénylésével kapcsolatos feladatok hatására.

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 a fedél nélkül élő ügyfeleinket napi rendszerességgel fel tudtuk keresni a háttéirodában 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 2021-es év során 4 találkozási pontot érintett minden bejárás, ami előzetesen elkészített útvonalterv alapján történt, összesen **203 alkalommal.** A koronavírus járvány negyedik hullámának időszakában **2021. április 16- 2020. május 10.** között, a háttéirodánk zárva tartása miatt az ellátási terület bejárásán keresztül biztosítottuk a fedél nélküliek számára a személyes ügyeik intézését. Az ellátási terület bejárását a nyári időszakban hétfőtől- csütörtökig, a téli időszakban minden hétköznap megszerveztük. Amennyiben az időjárás körülményei indokolták, hétfőig is felkerestük az ügyfeleket. Alkalmanként átlagosan **15** 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

2021. évben

Élelmiszer	2969 adag
Tisztálkodási eszközök	687 csomag
Ruházat	232 db egységcsomag
Takaró	125 db

Az adományokat lakosságtól és cégektől kaptuk, valamint pályázati támogatásból biztosítottuk.

2. Utcán élő hajléktalanok elérése (felderítés)

A felderítő munka célja: az ellátatlan csoportok felkutatása, problémáik felmérése, információ és adatgyűjtés, folyamatos kapcsolat kialakítása, elérhetőség biztosítása, információszolgáltatás az ellátatlan csoportok számára, mely segítségével az intézményes ellátórendszer adekvát szolgáltatásait vehetik igénybe, krízis beavatkozás és krízis segítségnyújtás a közvetlen veszélyhelyzetben élők számára. Előre elkészített terv alapján végezzük ezt a tevékenységet, így az összes városrészre kiterjed a figyelmünk. A felderítési tervet a tapasztalatok alapján rendszeresen frissítjük.

A felderítés főbb irányai:

- a város azon részeinek rendszeres bejárása, figyelemmel kísérése, ahol a hajléktalanok nagy valószínűséggel tartózkodnak; (MÁV-, autóbusz állomás, belváros, Búza Tér, Jósaváros, 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;**
- **természetbeni adományok biztosítása.**

Tapasztalataink:

- a 2021-es év során **158 alkalommal** szerveztünk felderítést;
- A koronavírus járvány harmadik hullámának időszakában **2021. április 16- 2021. május 10.** között, hetente két alkalommal (kedden, csütörtökön) biztosítottuk ezt a szolgáltatást. Célzottan kerestük fel azokat az utcán élő ügyfeleket, akik teljes mértékben elutasítják az intézményes ellátást. Ebben az átmeneti időszakban a háttéirodánkban nem fogadtunk ügyfeleket, azonban a felderítésen keresztül hozzáférhetőek voltak a szociális információs iroda szolgáltatásai. Az ügyfeleket nem érte hátrány emiatt, lehetőségük volt a szociális munkásokon keresztül személyes ügyeik intézésére (pl: posta átvétele, települési támogatás igénylése, iratpótlás, receptkiváltás, adományok igénylése stb.);
- a felderítések során **101 hajléktalan személlyel** találkoztunk, ebből **19 új ügyfél** volt;
- **11 kliensünkkel** elsősorban felderítések során tudtunk kapcsolatot tartani, mivel nem vették igénybe rendszeresen az Utcai Szociális Munka Szolgálatok egyéb szolgáltatásait. Ezekben az esetekben olyan életvitelszerűen utcán tartózkodó

hajléktalanokról van szó, akik bizalmatlanok lényegében minden ellátással szemben, nem szívesen kérnek segítséget;

- a felderítéseken **8 alkalommal** egészségügyi ellátás felé, **16 alkalommal** valamilyen szociális intézménybe közvetítettünk ügyfelet, továbbá **89 alkalommal** nyújtottunk információt igénybevehető szociális ellátásokkal kapcsolatban.

Az utcai felderítések során az alábbi adományokat osztottuk ki ügyfeleink között a
2021. évben

Élelmiszer	745 adag
Ruházat	28 db egységcsomag
Takaró	89 db

3. Szociális ügyintézését segítő iroda működtetése

A szolgáltatás céljaként fogalmaztuk meg az utcán életvitelszerűen tartózkodó hajléktalanok **szociális ügyeinek intézését, szükségleteiknek megfelelő ellátások igénybevételében, érdekeik képviselésében** hatékony segítségét. Tapasztalataink alapján a hajléktalan emberek személyes ügyeik intézésében kérnek leginkább segítséget. Elvesznek a közigazgatási rendszer útvesztőjében, a közhivatalok funkcióival nincsenek tisztában. A háttéiroda az utcai szolgálat többi tevékenységének kiegészítésére is szolgál, egy állandó pont, ahol az ügyfelek kapcsolatot tarthatnak az esetfelelős szociális munkással. A természetbeni adományok (ruhanemű, takaró, kötszer, gyógyszer) igénylése első körben a háttéirodában történik, ezt követően az utcai szolgálatok tevékenységein (felderítés, etb.) keresztül átadásra kerül. Rendszeresen felkeresték az irodát közterületen élő hajléktalanok, szállást nyújtó intézményekben élők, hajléktalanság veszélyében élők, szívességi lakáshasználók, rossz anyagi helyzetben lévő állampolgárok. A háttéirodában dolgozó kollégák segítettek mindenkinek, aki hozzájuk fordult a problémájával, szükség esetén a megfelelő ellátás vagy szervezet felé irányították az ügyfeleket a 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.

A koronavírus járvány harmadik hullámának időszakában **2021. április 16- 2020. május 10.** között, a fertőzésveszély megakadályozása érdekében az információs iroda zárva tartott. Ennek következtében az ügyfelek az utcai felderítéseken és az ellátási terület bejárásán keresztül tudták a személyes ügyeiket intézni a szociális munkások közbenjárásával. Arra törekedtünk, hogy az ellátottakat ne érje hátrány az iroda bezárása miatt, ezáltal ugyanazt a szolgáltatási tartalmat biztosítottuk. Szociális ellátások igénylésénél illetve bővebb iratanyag kitöltését igénylő feladat esetében, a szociális munkások a következő találkozásra állították ki az ügyfélnek a nyomtatványt, amit már csak alá kellett írnia. A hivatalok zárva tartása miatt munkatársaink személyesen, postán, e-mail -ben juttatták el az ügyfelek ügyihez kötődő iratanyagot. A települési támogatások esetében az Ügyfél Centrumban erre a célra elhelyezett

postaládába szállítottuk el a kérelmeket. Tapasztalataink szerint a fedél nélkül élőket a közterületre kihelyezett irodai szolgáltatásokkal sikerült kompenzálnunk ebben az időszakban. A tavalyi évben az ügyfélteret lehetővé téve plexifallal láttuk el, és megteremtettük az iroda biztonságos nyitva tartásának feltételeit. A kötelező maszkhasználat és kézfertőtlenítés mellett kizárólag egy ellátott tartózkodhatott egyidőben az ügyfélterben. A rendszabályokat az ügyfelek is elfogadták, és ezek betartásával nem kényszerültünk újabb irodabezárásra, tevékenységünket zavartalanul tudjuk végezni.

Az irodában igényelhető szolgáltatások:

- személyes iratok pótlásában való segítségnyújtás;
- szálláslehetőség keresésében való segítségnyújtás (albérlet, intézményes elhelyezés);
- információ az igényelhető ellátásokról, illetve az 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 telefonhasználattal;
- segítő beszélgetés;
- adományigénylés.

A 2021-es év során az Északi és Déli szolgálat által nyilvántartott ügyfelek **1110 alkalommal*** keresték fel az ügyeletet tartó szociális munkást az alábbi problémáikkal:

Ügyelet során előforduló problémátípusok:	*alkalom
**Személyi igazolvány pótlásához kötődő információnyújtás	11
***Születési anyakönyvi kivonat pótlása	17
TB. kártya pótlása	30
Adókártya pótlása	11
Települési támogatás igénylése	195
Postai küldemény ügyében érdeklődés	346
Ruhanemű igénylése	280
Takaró igénylése	57
Közgyógyellátás igénylése	3
Nyugdíjszerű ellátásokkal kapcsolatos ügyintézés	6
Aktív korúak ellátásával kapcsolatos ügyintézés	4
Munkahelykereséssel kapcsolatos ügyintézés	1
Lakhatásba kerülés segítése, lakhatással kapcsolatos ügyintézés	7
Telefonhasználat hivatalos ügyek intézése végett	57

Telefonhasználat családi, baráti, közösségi kapcsolatok erősítése végett	24
Egyéb (pl.: fénymásolás, mobiltelefon akkujának feltöltése, segítő beszélgetés, információnyújtás)	61

**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 nem kell a korábbi évekhez hasonlóan költségmentességi kérelmet benyújtaniuk az okmány elkészítéséhez. Az egyszerűsödött ügymenet miatt könnyebbé vált az okmány pótlása, a félreértések elkerülése végett folyamatosan informáljuk az ügyfeleinket a változásról.*

**** A születési anyakönyvi kivonat pótlása esetében, ha az ügyfél semmilyen okmánnyal nem tudja személyazonosságát igazolni, egy másik személynek kell ezt megtennie helyette. Egy meghatalmazás kitöltésével az igénylő kilétét hitelt érdemlően bizonyítani kell.*

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**. 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.

A közterületen élő ügyfeleink elhelyezése bentlakásos intézményekben eddig is nagyon nehéz feladat volt, a hajléktalan stigma, az alacsony jövedelmek és a hosszú várólisták miatt. A koronavírus megjelenésével a helyzet még inkább fokozódott, mivel klienseink a bekerüléshez szükséges hatósági áras tesztek elvégzését nem tudják finanszírozni. *"Szakosított ellátást nyújtó szociális intézménybe új ellátott - mind a saját otthonából, mind egészségügyi intézményből - a felvételt megelőző 5 napon belüli, legalább 48 órás időkülönbséggel, két alkalommal elvégzett, az egészségügyi szakmai szabályoknak megfelelő, molekuláris biológiai vizsgálat - SARS-CoV-2 teszt - negatív eredménye birtokában vehető fel."*

A Sántha Kálmán Szakkórház- Addiktológiai Osztálya **60 aktív ágyszámra** csökkent, ezen felül az ország egész területéről fogadnak betegeket. A fedél nélkülieknek hatványozottan nehezebb hozzáférni az ellátáshoz továbbá a lábadozási idő is jelentősen lecsökkent. Az addiktológiai kezelés az utcán élőknel sok esetben életet ment, a fizikai ártalomcsökkentés mellett a rendkívül megterhelő utcai életmódot képes kompenzálni. (megfelelő pihenés és táplálkozás, absztinencia) Az utcai szolgálat szakemberei számára a legnagyobb problémát a leromlott fizikai és mentális állapotban lévő közterületen élők ellátása jelenti. Azt tapasztaljuk, hogy a koronavírusos megbetegedések miatt az ügyfeleink egészségügyi ellátórendszerbe való bekerülése nehezebbé vált.

2021. májusában **10 férőhellyel** megnyílt Nyíregyháza városban a **Hajléktalanok 24 órás Egészségügyi Centruma**. Az utcai szolgálat tevékenységeit kiegészítve egy óriási mérföldkövet jelent az intézmény megléte. A fizikálisan leromlott utcán élő hajléktalan személyek, szükségleteiknek megfelelő ellátást tudnak igénybe venni. Sikerült jó munkakapcsolatot kialakítanunk az intézmény dolgozóival, amelynek ékes bizonyítéka, hogy **13 ügyfelet** sikerült közvetítenünk a szabad férőhelyekre. Az utcai szolgálat által bekerült személyek esetében, az intézményben dolgozó szociális munkással működünk együtt az eset hatékony megoldása érdekében. Fontos törekvésünk, hogy az elhelyezett személyek szociális ügyeit a bent tartózkodás ideje alatt megfelelően menedzseljük (pl.: szállítás hivatalos ügyben, személyes iratpótlás, jövedelemszerzés, szociális intézményi elhelyezés), amely eredményeképpen az intézményben tartózkodás kizárólag a gyógyításhoz szükséges időre

korlátozódik. Az intézmény működésével összhangban azon dolgozunk, hogy megteremtsük a további elhelyezés lehetőségét, ennek eredményeképpen legyenek szabad férőhelyek, hozzáférhetővé váljon az ellátás a segítségre szorulóknak. A bekerüléshez szükséges orvosi vizsgálatok elvégezhetők a Hajléktalanok Háziorvosi praxisa keretében. Ezekben a konkrét esetekben az utcai szolgálat munkatársai szállítják az ügyfelet a vizsgálatokra. Az intézményes ellátással szemben bizalmatlan fedél nélkül élők esetében, ezen felül az egészségügyi probléma súlyossága tükrében, lehetőség van az intézményi felvételhez kötött egészségügyi vizsgálatok külső helyszínen történő elvégzésére. A **24 órás Mozgó Orvosi Szolgálat** keretében az utcán élő fedél nélküliek is hozzáférhetnek az egészségügyi ellátáshoz. Ezáltal a legkiszolgáltatottabb ügyfeleknek lehetőségük nyílik orvosi vizsgálatra, gyógyszerírásra, szakrendelésre vagy egészségügyi intézménybe való beutalásra.

2021. évben az intézményes elhelyezés megoszlása

Helyszín	Alkalmak száma
Éjjeli menedékhelyre közvetítés, szállítás	149
Nappali melegedőbe szállítás	9
Átmeneti szállóra közvetítés	4
Krízisszobába történő szállítás	36
Szenvedélybetegek Átmeneti Otthonába történő elhelyezés	1
24 órás Egészségügyi Centrumban történő elhelyezés	13
Egyéb tartós ápolást, gondozást biztosító intézmény felé történő közvetítés	1

5. Egészségügyi ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás segítése

Célja: Az életvitelszerűen utcán élő hajléktalanok állapotuknak megfelelő egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzájutás támogatása. Ez jelentheti a szükséges **gyógyszerek kiváltását, elsősegélynyújtást, háziorvos illetve szakellátás felé való közvetítést, lábadozó szobába való elhelyezést, kórházi látogatást, szűrővizsgálatok szervezését, egészségbiztosítási jogviszony rendezését**, de az életet veszélyeztető helyzetek esetén a **mentőszolgálat riasztását** is. Fontos törekvésünk, hogy ügyfeleink egészségügyi probléma esetén hozzáférjenek a megfelelő ellátásokhoz, bejussanak a kórházi osztályokra, szakrendelésekre. A bekerülés feltétele legtöbb esetben a szakorvosi beutaló, emiatt szoros kapcsolatban állunk a hajléktalanok háziorvosával. Amennyiben tartós kórházi kezelésre kerül sor, klienseinket ellátjuk megfelelő eszközökkel (pl. tisztálkodási eszközök, ruhanemű) a benntartózkodásuk során. Célunk, hogy az ügyfelek lehetőség szerint a legtovább az egészségügyi intézményben maradjanak, mivel a lakhatás és szakszerű ellátás hiányában az utcán a gyógyulási idő jelentősen kitolódik, vagy nem következik be. A kórházból kikerült vagy gyógyulásra szoruló hajléktalan személyeket egyrészt a **10 férőhelyes 24 órás Egészségügyi Centrumban**, másrészt az Oltalom Szeretetszolgálat működtetésében lévő lábadozó szobában helyeztük el, amely **15 férőhellyel** működött a krízisidőszakban.

Jövedelemmel nem rendelkező klienseink esetében kiemelt feladat, hogy félévente az egészségügyi szolgáltatásra való jogosultságot megigényeljük számukra, a Sz-Sz-B Megyei

Kormányhivatal Egészségbiztosítási Osztályától. 2021-ben összesen **234** esetben rendeztük hajléktalan személy biztosítási jogviszonyát.

A 2021-es évben is szeretnénk volna folytatni az egészségügyi szűrések szervezését, mivel tapasztalataink szerint rendkívül rossz egészségügyi mutatókkal jellemezhetőek ügyfeleink. Jelentős részük nem veszi igénybe az egészségügyi intézményeket. Ezen okok miatt a Hajléktalanokért Közalapítvány által támogatott egészségügyi pályázati program keretein belül **komplex egészségügyi szűrés illetve látásvizsgálat** megvalósítását terveztük. A programelemek közül a Covid-19 okozta járványhelyzetben az egészségügy/magánegészségügy megváltozott működése miatt, kizárólag a **látásvizsgálat** tudott megvalósulni. A pályázati program eredményeképpen **10 ügyfelet** sikerült megvizsgálni, ebből **8 főnek szemüveg készült, 2 főnek** azonban tüzetesebb kivizsgálás céljából további **szakorvosi vizsgálatokat** írtak elő.

Az egészségügyi pályázatból fennmaradó támogatást a költségvetés és a megvalósítás idejének módosítását követően a járványhelyzet miatt szükséges védőeszközökre (arcmaszk, kézfertőtlenítő, covid gyorsteszt) fordítottuk. A maszkviselés a szociális munkások munkáját is segítette, valamint az ügyfeleket is elláttuk, amely az egészségvédelmüket szolgálta. Ezen felül gumikesztyűt, védőköpenyt, kéz-és felületfertőtlenítőt vásároltunk. A járvány időszaka alatt **önkéntes tesztelési lehetőséget biztosítottunk a munkavállalók részére**. A szűrést az Egyesülettel szerződött vezető ápoló végezte, heti rendszerességgel, átlagosan **6-7 fő** munkavállaló vett részt. A covid tesztek a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság biztosította részünkre.

Az egészségügyi programunk keretein belül továbbra is lehetővé tettük ügyfeleink számára a **térítésmentes gyógyszerkiváltást**. Ez a lehetőség tapasztalataink szerint motiváltabbá tette a klienseket, hogy az egészségi állapotukat ne hanyagolják el, rendszeresen keressék fel kezelőorvosukat.

A **koronavírus elleni védőoltás** tömeges megjelenésével lehetőségük nyílt a hajléktalan ügyfeleinknek is a vakcina felvételére. Az oltással kapcsolatban sajnos nagyon sok negatív szóbeszéd és sztereotípiát terjedt a fedél nélkül élők között. Amely azt eredményezte, hogy többségük nem szeretett volna élni ezzel a lehetőséggel. 2021. júniusában az Oltalom Szeretetszolgálat oltási akciójának köszönhetően, sikerült **10 fő** utcán élő ügyfelünknek felvennie a két dózisból álló Moderna oltóanyagot. A 2021. év második felében további **11 fő** utcán élő személyt regisztráltunk az ESZT rendszerben illetve foglaltunk számunkra időpontot a koronavírus elleni vakcina felvételére.

A **2021. év** során az alábbi megoszlásban segítettük ügyfeleinket valamilyen egészségügyi szolgáltatáshoz való hozzájutásban

Tevékenység	Alkalmak száma
Gyógyszerek kiváltása	69
Háziorvos felé közvetítés	4
Egészségbiztosítási jogviszony rendezése	234
Kórházi látogatás, ruházat és tisztasági csomag biztosítása	2
Mentőszolgálat riasztása	18
SBO- ra szállítás	5
Sebkötözés	1
Covid - 19 védőoltás felvételének leszervezése	21

Kórházi kezelés során ügyfeleinket **kórházi csomag** biztosításával segítjük annak érdekében, hogy az ott tartózkodás során rendelkezzenek a szükséges felszerelésekkel, eszközökkel (tisztálkodási szerek, törölköző, pizsama, ruházat). A kórházi tartózkodás alatt a szociális munkások meglátogatják ügyfeleiket, segítséget nyújtanak a személyes ügyek elintézéséhez. (pl.: jövedelemhez való hozzájutás, személyes iratpótlás, elhelyezés stb.) A koronavírus következtében megváltozott egészségügyi ellátás lényegesen kevesebb ügyfelünket volt képes megtartani. A klienseinknek küldött csomagok bejuttatásához illetve a személyes ügyek intézéséhez a kórházi szociális munkások nyújtottak számunkra segítséget.

Tapasztalataink szerint a kórházi kezeléseket az egészségügy megváltozott működése következtében csak az életmentő beavatkozásokra és a legszükségesebb lábadozási időre korlátozódik, feltételezi az ezt követő időszakban az „*otthoni lábadozást*”, melyre ügyfeleinknek életkörülményeikből adódóan nincs lehetősége. Emiatt sokszor a *teljes gyógyulás* nem következik be, amely *szövődményekhez*, újbóli *megbetegedéshez* vezethet. Az idei évben megnyitott *24 órás Egészségügyi Centrum* a *24 órás Mozgó Orvosi Szolgálattal* kiegészülve a legkiszolgáltatottabb helyzetben lévő hajléktalan személyek egészségügyi ellátását segítette. Jelentős áttörést eredményezett az intézmény létrehozása az utcai élő hajléktalanok egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáféréseben. Főként azon ügyfeleink esetében értünk el sikereket, akikkel a negatív életkörülményeikből és rossz egészségi állapotukból adódóan szociális esetmunkát végezni rendkívül nehéz. Az Egészségügyi Centrumban történő elhelyezés és az ebből fakadó rendezett életkörülmények jelentős hatékonyságot eredményeztek ezen a területen.

6. Addiktológiai csoportfoglalkozás szervezése

A pályázati program keretében összesen **10 alkalom** került megrendezésre 2021.06.30-tól - 2021.08.18-ig. A foglalkozásokon **7 különböző hajléktalan ügyfelünk** vett részt, alkalmanként átlagosan **5 fős** csoportlétszámmal. Az alkoholbetegek között igen magas a visszaesés, ami az utcán élő hajléktalan személyek között még fokozottabban jelentkezik. A motiváció hiánya illetve a reményvesztettség, az extrém időjárási viszonyok és a rossz életkörülmények szintén növelik az egyén alkoholfogyasztási hajlandóságát. A projekttel elsősorban az utcán élő, intézményes ellátással szemben bizalmatlan szenvedélybeteg hajléktalan ügyfeleink mentális állapotát, változásra való motiváltságát javítottuk. Olyan attitűd kialakítására törekedtünk, amely a bevont személyt arra ösztönzi, hogy a korábbi életmódján változtasson. A Periféria Egyesület utcai szolgálatainak statisztikái alapján, Nyíregyháza városban **128 ember** tölti az éjszakáit közterületen. Ezen ügyfelek egy része huzamosabb ideje az utcán él illetve alkalomszerűen veszik igénybe az intézményes ellátás lehetőségeit. Közülük **71 főnek** van valamilyen szenvedélybetegsége (alkohol, gyógyszer, drog). Ráadásul a függőséggel küzdő ügyfeleink közül **34 főt** kezeltek addiktológiai osztályon illetve valamilyen szenvedélybeteg részére nyújtott szolgáltatást vett/vesz igénybe (szenvedélybeteg nappali ellátása, szenvedélybeteg átmeneti otthona). Véleményünk szerint az ügyfeleink között magas számban vannak jelen a szenvedélybetegséggel küzdők viszont problémáikra szakszerű segítséget pedig nagyon kevesen kapnak. Az addiktológiai ellátórendszer telítettsége miatt szükség van külső helyszínen megvalósuló szenvedélybetegségek kezelését célzó programokra. A probléma felismerésétől a kezelésbe vételig, a szakorvossal való konzultációtól egészen a gyógyszerírásig, a pályázati program segítségével komplex szolgáltatás igénybevitelére nyílt lehetősége a fedél nélkül élőknek. A hajléktalan élethelyzet és az egészségügyi ellátórendszer működése sok esetben akadályozza ezen célcsoport kezeléséhez való hozzájutását. A megvalósított pályázati program segítségével

erre a hiányterületre reagáltunk és hatékony segítséget nyújtottunk a szenvedélybetegséggel küzdő fedél nélküli ügyfeleinknek.

A csoportfoglalkozásokat 2021.06.30-án tudtuk elkezdni, miután a járványügyi korlátozások enyhítése megtörtént, az utolsó alkalomra 2021.08.18-án került sor. A csoportfoglalkozások zökkenőmentesen zajlottak, a résztvevő ügyfelek zömében aktívan bekapcsolódtak, legtöbbször kénytelenül tudtak beszélni problémájukról, bár volt ügyfél, aki bagatellizálta problémáját, és nem az alkoholt látta egészségi és szociális helyzetének rombolójaként. Rendszeres téma volt a helyzet aktualitása miatt a koronavírus is a foglalkozásokon, mivel az ügyfelek igen intenzíven érdeklődtek a téma iránt. A csoportvezető belgyógyász szakorvosi szakvizsgával is rendelkezik, így ebben a témában is széleskörűen tudta tájékoztatni az érdeklődőket. A csoportvezető addiktológus szakorvos a foglalkozásokon résztvevő ügyfeleket a rendelési napján fogadta a szakrendelőben, lehetőséget biztosított számukra a kórházi felvételre.

Az idei évben nem pályáztunk hasonló témájú programot, mivel a koronavírus okozta járványhelyzet miatt rendkívüli akadályokba ütközött a megvalósítás. Terveink között szerepel a továbbiakban fedél nélküliekkel szociális csoportmunkát végezni, a járvány alakulásának függvényében ezt a tevékenységet szeretnénk visszailleszteni az utcai szolgálat eszköztárába.

7. 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, albérléskereséssel kapcsolatos tanácsadás;
- Lakhatásba jutás segítése: pénzügyi 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, szolgáltatásokhoz való hozzáféréssel, tartós élelmiszerrel, ruhaneművel, háztartási eszközökkel, gyógyszerrel segítjük ezen ügyfeleink önálló lakhatásban maradását;
- Lakbér hozzájárulási támogatás ügyintézése az önkormányzatnál.

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 a hajléktalan ügyfeleknek lehetőségük van lakbértámogatást igényelniük. A támogatás összege: 8.000-25.000 Ft/hó, a támogatás időtartama maximum egy év. Ezen időszak alatt az esetfelelős szociális munkás folyamatos kapcsolatot tart az ügyféllel. Gyakran felkeresi őt lakhatásában, segít a felmerülő problémák megoldásában. 2020-ban 2 hajléktalan ember kapott támogatást ezen a jogcímenen.

2020. július 1. – 2021. augusztus 31. között valósítottuk meg az " *Utcán, vagy szívességi lakhatásban élők lakhatási támogatása*" című programunkat. A projekt keretében 4 fő hajléktalan személynek adtunk lehetőséget, hogy kilépjenek a hajléktalan élethelyzetből, és albérletbe költözzenek. Az ügyfelek havonta lakhatási támogatásban részesültek, felmerülő problémáik megoldásával kapcsolatban egy személyes mentor segítette őket. A program ideje alatt a résztvevők csoportfoglalkozásokon vettek részt, amelynek keretében lakhatásuk megtartásához kapcsolódó hasznos ismeretekre tettek szert. A projekttel jelentősen hozzá tudunk járulni a lakhatási körülmények javulásán túl a résztvevők mentális és fizikai állapotának pozitív irányú fejlődéséhez, valamint az autonómiájuk, munkaerő-piaci helyzetük és természetes támogatórendszerük erősítéséhez. A megvalósítás során lakhatás megtartását segítő egyéni tanácsadást, a közös probléma feldolgozás érdekében havi rendszerességgel *klubfoglalkozást, és közösségi programokat szerveztünk*. A tudatos pénzügyi döntések erősítése érdekében szakember közreműködésével előadást és egyéni konzultációt is megvalósítottunk, valamint addiktológiai szakorvost is felkértünk egy előadás megtartására. A kommunikációs technikák fejlesztése érdekében *6 alkalommal csoportos tréninget tartottunk*. A járványügyi korlátozások miatt 2020. november és 2021. május között a csoportos foglalkozásokat szüneteltettük, az egyéni tanácsadást azonban a járványügyi szabályok betartása mellett tovább folytattuk. Az elmaradt foglalkozásokat augusztus 31-ig pótoltuk. A pályázati programban *résztvevő mind a 4 fő teljesítette a vállalt kötelezettségeit*, a támogatott lakhatását fenntartotta a projekt zárásáig.

Fontos tényezőnek tartjuk az ilyen támogatási formákat, hiszen lehetőséget biztosítanak arra, hogy a szakemberek kilépjenek a megszokott keretek közül, a rászorulóknak pedig valódi lehetőséget kapjanak a hajléktalanságból való kilépéshez. Hajléktalan emberek lakhatásának előmozdítása érdekében felhasználható szociális bérlakás hiányában, a pályázati programban résztvevők lakhatása, piaci áron bérelhető albérletekben valósult meg a városban.

A program megvalósítása során a legfontosabb célkitűzésünk alapvetően teljesült, hiszen az volt a minimális elvárás, hogy minden támogatott ügyfél lakhatási lehetőséghez jusson, és azt a program teljes időtartama alatt fenn tudja tartani. A lakhatási támogatás kifizetése is rendben lezajlott. A programokon való részvétel tekintetében is jó tapasztalataink voltak, minimális volt a hiányzás. A négy fő közül egy ügyfelünk esetében jelentős előrelépést történt a munkavállalás terén. Két fő esetében elmondható, hogy érdemi probléma nem merült fel a támogatási időszakban, esetükben hiányzás sem merült fel, aktívan részt vettek a programokon. Anyagi helyzetük ugyanakkor bizonytalan, támogatás nélkül komoly megszorításokra kényszerülnek annak érdekében, hogy lakhatásukat fenntartsák. Egy fő esetében komoly nehézségek merültek fel a megvalósítás során. Javaslatunk ellenére otthagyta a munkahelyét egy bizonytalan lehetőség reményében, amely nem is valósult meg, így munka nélkül maradt. Azóta sem sikerült elhelyezkednie, az álláskeresési járadék lejárta után mezőgazdasági idénymunkából tartja fenn magát. Támogatás nélkül már elveszítette volna a lakhatását. Álláskeresését nehezítette, hogy megváltozott munkaképességű, de az erre vonatkozó határozat érvényessége lejárt, ezért még az ezzel kapcsolatos szakértői vizsgálatot is kezdeményeznie kellett, ami további idővesztést jelentett. Jelen elszámolás készítésekor lakhatása még megvan, jelenleg a fia támogatja.

A résztvevő ügyfelek számára biztosított a folytatás lehetősége, az., *Hajléktalan emberek lakhatásának támogatása* " című programunkat 2021. július 1- 2022. június 30. közötti időszakban, 4-6 fő bevonásával valósítjuk meg.

8. Rendkívüli időjárási helyzetekre való reagálás (Vörös Kód protokoll)

A törvényi változásokkal összhangban az utcai szolgálataink a Vörös Kód protokoll

megalkotásával párhuzamosan felkészültek az előre jelezhető extrém időjárási helyzetekre való reagálásra. Az utcai szolgálatok szakmai programjában kidolgoztuk az ezzel kapcsolatos belső szabályzatunkat. A téli időszakban (2021. január, február, március, április, november, december hónapokban) a fokozott utcai jelenlét, illetve a krízisautó szolgálat működése következtében 24 órában biztosított volt a téli időjárás ártalmaival összefüggésben felmerülő segítségnyújtás. Az év fennmaradó időszakában az extrém időjárási jelenségeket (hőség, nagy mennyiségű csapadék, erős szél, szélsőséges időjárás változás) is kiemelten kezeltük. Az extrém hőségben az utcai szolgálat munkatársai naponta illetve hétvégén is felkeresték az ellátási területükön lévő hajléktalanokat. A szociális munkások a szolgálat gépjárművével végigjárták a város azon részeit, ahol a fedél nélküliek tartózkodtak. Külön figyelmet fordítottak azokra a városrészekre, ahol nehéz menedéket találni a hőség elől, illetve nincs a közelben ivókút. Az ügyfelek részére megfelelő mennyiségű ivóvizet és információs anyagot biztosítottak közérthető tanácsokkal a kánikulai időszakra. A brosúra összefoglalta azon helyek listáját, ahol az ügyfelek menedéket találhattak a hőség elől, illetve tartalmazta a városban fellelhető ivó kutakat, az Észak-alföldi Regionális Diszpécser Szolgálat telefonszámát. A szolgálat munkatársai szükség esetén az adott helyzetnek és az ügyfél állapotának megfelelően, a diszpécserszolgálattal közösen gondoskodtak az ügyfelek intézményes elhelyezéséről. Az időjárási veszélyhelyzetekre való reagálás tervezhető volt, a szolgálat időben tájékozódott ezekről a jelenségekről, és fel tudott készülni.

A nyári melegben Vörös Kód kiadásra 4 alkalommal került sor, összesen 14 napon keresztül biztosítottuk a segítségnyújtást a 2021-as évben:

ssz.	Vörös Kód jelzés kiadásának kezdete és vége	Jelzés időtartama
1.	2021. június 21- 2021. június 25.	5 nap
2.	2021. június 29- 2021. június 30.	2 nap
3.	2021. július 07- 2021. július 09.	3 nap
4.	2021. július 27- 2021. július 30.	4 nap

A jelzések ideje alatt kiemelt figyelmet fordítottunk az extrém meleg miatti egészségügyi ártalmak csökkentésére, az emberi élet védelmére. Hőség következtében fellépő rosszulléttel ebben az időszakban nem találkoztunk, ezzel szemben megemelkedett azon esetek száma, akiket egészségügyi ellátáshoz kellett juttatnunk, mert a legyengült egészségi állapotuk a hőség hatására rosszabbodott. (Mentőszolgálatot risztottuk) Az utcai szolgálat szakemberei tehát kiemelt figyelmet fordítottak az idős, rossz fizikai vagy mentális állapotban lévő ügyfelekre, mivel a nagy melegben ők nagyobb veszélynek voltak kitéve. Tevékenységeinken keresztül az extrém időjárási helyzetek elviseléséhez kapcsolódó *hasznos információk* átadásra kerültek és *megfelelő mennyiségű ivóvizet* osztottak ki a kollégák. Ügyfél befogadó intézménybe való szállítására, elhelyezésére nem volt szükség.

Vörös Kód protokollra való felkészülés a téli időszakban:

A Vörös Kód figyelmeztetés érvényességi ideje alatt a bentlakást nyújtó szociális intézmények a fenntartó típusától, ellátási területüktől, az ellátotti célcsoporttól és üres férőhelyszámától függetlenül fogadják az Észak-alföldi Regionális Diszpécser Szolgálat jelzésén keresztül érkező azon hajléktalan személyeket, akiknek az elhelyezése

hajléktalanellátó rendszerben nem megoldható. Első körben tehát az ellátást kérő fedél nélküliek elhelyezése a hajléktalan ellátás feladata. Abban az esetben, ha az elhelyezés átmeneti szállásokon nem megoldható, egyéb bentlakást nyújtó intézményeknek kell befogadniuk a hajléktalan embereket. **Az utcai szociális munkát végző szolgáltató feladata, hogy a befogadó intézménybe szállítsa az ügyfelet, állapotától függően** (A szociális igazgatásról és ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 65/E § (3)- a alapján.).

A Periféria Egyesület Észak- alföldi Regionális Diszpécser Szolgálata a protokoll bevezetése óta minden évben megkereste a régióban található bentlakásos intézményeket, hogy szolgáltatassanak adatokat a lehetséges férőhelyekről. A koronavírusos megbetegedések következtében nagyon kevés férőhelyet ajánlottak fel a bentlakásos intézmények, **Szabolcs-Szatmár- Bereg Megyében 4 intézmény** (Mátészalka, Kisvárd, Vásárosnamény, Fehérgyarmat Átmeneti Szállásai) összesen **11 férőhelye** fölött rendelkezünk. Nyíregyháza városban található szociális bentlakásos intézmények nem ajánlottak fel férőhelyet a Vörös Kód idejére, kizárólag az Oltalom Szeretetszolgálat **10 férfi + 2 női** krízisférőhelyeivel kell kalkulálnunk.

A 2021. év téli időszakaiban összesen két alkalommal került sor Vörös Kód jelzés kiadására:

ssz.	Vörös Kód jelzés kiadásának kezdete és vége	Jelzés időtartama
1.	2021. január 17- 2021. január 19.	3 nap
2.	2021. február 12- 2021. február 17.	6 nap

A hideg időszakokban a legfőbb célunk az volt, hogy a közterületen éjszakázók számát csökkentsük, mindent megtettünk annak érdekében, hogy az utcás ügyfeleink éjjeli menedékhellyel kapcsolatos előítéleteit eloszlassuk. Az éjjeli menedékhely magas kihasználtsága miatt az Oltalom Szeretetszolgálat megnyitott egy **15 fős** krízisszállót a nappali melegedővel azonos telephelyen. Komoly segítséget jelentett azon utcás ügyfelek elhelyezése esetében, akik rendkívül bizalmatlanok az intézményes ellátással szemben.

Az utcai szolgálat tagjai amennyiben Vörös Kódos elhelyezést kezdeményeznek, kizárólag egy *esetátadó* és egy *egészségügyi törzslap* kitöltésével együtt szállítanak ügyfelet a közvetített krízisférőhelyre. Ezáltal az intézményben tartózkodás ténye tisztázott, a befogadó kellő információ birtokába juthat a befogadott személyről.

9. Fokozott utcai jelenlét biztosítása a téli időszakban (24 órás krízisautó szolgálat)

Egyesületünk utcai szolgálata a 2003. évtől szervezi meg minden télen a megyei hatáskörű krízisautó szolgáltatást Szabolcs- Szatmár- Bereg Megyében. Az utcai szolgálataink működési idején túl, a *krízisidőszakban hétköznap este 22 órától másnap reggel 8 óráig, valamint hétvégén és ünnepnap 24 órás készenlét keretében biztosítjuk az elérhetőséget*. A bejelentésről az Észak - alföldi Regionális Diszpécser Szolgálat értesíti a készenlétben lévő szakembereket, akik a jelzés helyszínére vonulnak, ott intézkedést kezdeményeznek a felmerült krízishelyzet megoldása érdekében. A pályázati támogatásból finanszírozott program korábbi időszakában lényegesen nagyobb számú bejelentés érkezett. A jelentős számú jelzést is képesek voltunk megfelelően kezelni, ellátás nélkül nem maradt hajléktalan személy az utcán. A szállást nyújtó intézményekkel jól tudunk együttműködni, az esetlegesen felmerülő problémákat megfelelően tudjuk közösen kezelni. Évek óta a legnagyobb problémát a rossz fizikai

állapotban lévő utcán élő hajléktalanok ellátása jelenti. Működik lábadozó szoba (**15 férőhely**) az éjjeli menedékhelyen, ahová közvetíteni tudunk fedél nélkül élőket.

2020-21 KONV-311 Megyei hatáskörű krízisautó szolgáltatás működtetése Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyében pályázati programot 2020. november 1 - 2021. március 31. között valósítottuk meg. A szokatlanul hideg április elejei időjárás miatt a szolgálat működését április 3-ig meghosszabbítottuk. Utcai szolgálatunk a jogszabályi kötelezettségének megfelelően november és április 30. között hétköznap 8-22 között működött, és látta el az utcai szociális munkával összefüggő feladatokat. Az Észak -alföldi Regionális Diszpécser Szolgálat fogadta az utcán krízishelyzetbe került személyekkel kapcsolatos bejelentéseket, melyről értesítette a krízisautó szolgálatban készenlélet ellátó kollégákat. A készenléletben lévő szakemberek a bejelentés helyszínére mentek, majd ott intézkedést kezdeményeztek a bejelentett krízishelyzet megszüntetése érdekében. A támogatási időszakban a krízisautó szolgálat **93 utcai bejelentés során intézkedett**, amely során jellemzően az éjjeli menedékhelyre szállította a bejelentett személyt. Ha a hajléktalan személy a szociális munkás javaslata ellenére nem fogadta el a felajánlott szálláslehetőséget, meleg ruházatot, takarót, élelmiszert biztosítottunk számára, vagy amennyiben az állapota indokolta, a mentőszolgálat segítségét kértük. Indokolt időjárási körülmény (-3 C fok alatti hőmérséklet, jelentős mennyiségű csapadék, szélsőséges időjárás változás) esetén bejelentéstől függetlenül hétvégén és ünnepnap is utcai felderítését végezték a készenléletben lévő kollégák, amely során azokat a helyszíneket látogatták meg, ahol információik szerint hajléktalan emberek éjszakáznak. A tél folyamán összesen **19 alkalommal** történt ilyen hétvégi vagy ünnepnap **felderítés**. A 2020. novemberben bevezetett **kijárási korlátozás** alapvetően befolyásolta a munkavégzést. A korábbiakkal ellentétben a bejelentések nagy része most olyan személyekre irányult, akik hirtelen kerültek utcára, tehát nem voltak szolgálatunk ügyfelei korábban. A megyei hatáskörű hívások száma a korábbi évekhez képest növekedett. A krízisautó szolgálat a krízisidőszak során **52 fő utcán krízishelyzetben került személlyel kapcsolatban intézkedett**, ebből **47 fő férfi**, és **5 nő** volt. *Az 52 főből 33 fő olyan ügyfél volt, akit korábban nem ismertünk*, tehát nem az utcán élt, nem volt a szolgálatunk ügyfele. Ez a jelenség még ismeretlen volt számunkra, ez idáig nem tapasztaltuk ilyet, hogy a bejelentett személyek több mint fele új hajléktalannak tekinthető. Mindehhez társul, hogy a tél folyamán az utcai szolgálat működési idején belül további **14 új hajléktalant regisztráltunk** az utcai bejelentések során.

A 2021-es évben is támogatásra érdemesnek találta a krízisautó szolgálat működésére benyújtott pályázatunkat a Hajléktalanokért Közalapítvány. *A 2021-2022 KONV-310 kódjelű program* jelenleg is tart. **2021. november és december** hónapokban **50 utcai bejelentés** helyszínére vonult ki a krízisutó szolgálat illetve további **69** esetben az utcai szolgálatok működési idejükön belül nyújtottak segítséget. Az esetek jelentős részében legyengült fizikai állapotban lévő hajléktalan személyeket szállítottunk az éjjeli menedékhelyre. Ezek az ügyfelek nem képesek önállóan megtenni ezt a nagy távolságot, a lábadozó szobában és az egészségügyi ellátásban sem maradnak bent, vagy onnan idő előtt kikerülnek. Összegezve a két pályázati időszakot, **a 2021. évben összesen 267 utcai bejelentésre reagáltunk**.

Fűtetlen lakóházban élő idős emberről érkező jelzés minden évben visszatérő jelenség. Ezekben az esetekben a krízishelyzet feloldását követően, jeleztünk a területileg illetékes szervezeteknek (Nyíregyházi Szociális Gondozási Központ, Tanyagondnoki Szolgálat, Nyíregyházi Család- és Gyermejjóléti Központ). A helyzet tartós megoldása érdekében közösen kerestünk megoldást a felmerülő nehézségekre. Fontos törekvésünk, hogy az idős

embereket lehetőség szerint időlegesen sem a hajléktalan ellátó intézményrendszerben helyezjük el, mivel szakszerű ellátásuk csak az ápolást- gondozást nyújtó intézményekben biztosítható. Utcai szolgálataink szervesen illeszkednek Nyíregyháza város szociális ellátó rendszerébe. Kiterjedt kapcsolatrendszerrel bírnak, ami mozgósítható az ügyfél problémáinak megoldása érdekében, illetve a krízishelyzetek megoldásánál (diszpécser szolgálat, hajléktalanellátó intézmények, hajléktalanok háziorvosa, kórházi osztályok szakrendelések, egyéb szervezetek).

10. Családi, baráti, közösségi kapcsolatok erősítése

Kiemelten lényegesnek tartjuk, hogy az ügyfeleink ápolják a társas kapcsolataikat, főként a hajléktalanná válásuk előtti szálakat. Tapasztalataink szerint, fontos számukra a családtagokkal, rokonokkal, barátokkal való beszélgetés, pozitív irányba befolyásolja őket, nagy lelki töltetet ad ennek a rendkívül nehéz élethelyzetnek az elviseléséhez. A társas kapcsolatok egyik legfontosabb szerepe a támasznyújtás, feszült vagy szenvedéssel teli időkben és megrázkódtatások esetén. Kutatások szerint, nincs is jobb megküzdő mechanizmus, mint megbízni egy barátban vagy hozzánk közel álló emberben, és megosztani vele a gondjainkat. Az érzelmi vagy kézzelfogható támogatás segít az embereknek kitartani a céljaik mellett és általában megvalósítani azokat. A társas kapcsolatok elengedhetetlenek ahhoz is, hogy az egyén meg tudjon birkózni az élet kihívásaival. Mikor megosztjuk másokkal az aggodalmainkat és gondjainkat, csökkenhet bennünk a feszültség. Sok esetben egy közeli személlyel való kommunikáció, változásokat képes elindítani az ügyfél életében. Adott esetben segít kizökkenteni a beszűkült tudatállapotából, megfogalmazódhat benne a hajléktalan életvitel feladásának lehetősége is. A szociális munkásnak feladata, hogy támogassa az ügyfelet erre irányuló szolgáltatások igénybevételében, a 2021. év során 24 alkalommal végeztünk ilyen tevékenységet.

11. Oktatási tevékenység

A Periféria Egyesület utcai szolgálatai megalakulásuk óta gyakorlati terephelyként működnek a Debreceni Egyetem Egészségügyi Karának szociális munka szakos hallgatói számára. 2021-ben 7 fő egészségügyi szociális munka mesterszakos hallgató (angol és magyar nyelvű képzésből egyaránt) teljesítette ezen a területen szakmai gyakorlatát. Ezen felül két csoport Szociális munka alapszakos hallgató abszolválta egyesületünkönél monitorozó gyakorlatát. A gyakorlati képzés a Debreceni Egyetem hallgatói számára előírt egészségügyi rendszabályok (lázmérés, maszkhasználat, rizikómagatartások adatlap kitöltése) betartásával valósult meg.

13. Adományszervezés

Az Utcai Szociális Munka Szolgálatok az ügyfeleik részére a 2021 –es évben is nagy mennyiségű természetbeni adományt osztottak ki (élelmiszer, ruhaneműk, takarók), melyeket többségében felajánlásokból biztosítottak. Az adományok gyűjtése közvetlenül az utcai szolgálatok által és az Észak- alföldi Regionális Diszpécser Szolgálat közvetítésével történt. Az eszközök gyűjtése, rendszerezése és kiosztása, a keletkezett hulladék elszállítása minden esetben az utcai szolgálat munkatársainak feladata volt. Az adománygyűjtéskor az állampolgárokat, helyi vállalkozásokat, szervezeteket keresték meg. Módszereik: hirdetések, plakátok, kampányok szervezése, személyes felkeresés, elszállítás megszervezése és

lebonyolítása. Az adományokat sok esetben személyesen eljuttatták a szolgálat háttérodájába, vagy telefonos egyeztetést követően a szociális munkások elszállították. Az utcai munkához nem hasznosítható eszközöket karitatív céllal egyéb szervezeteknek ajánlottuk fel. Alapvető szakmai elvünk, hogy adományt lehetőség szerint nem utasítunk vissza, de ha valamilyen ok miatt mégsem tudjuk hasznosítani, akkor keresünk más fogadó szervezetet, ezáltal az adományozó is elérte célját, megfelelő helyre került a felajánlása.

A járvány kezdeti szakaszában az utcai szolgálatunk sem fogadott adományokat, ezt követően a vírus legfrissebb kutatási eredményeinek figyelembevételével kidolgoztuk az adományok kezelésével kapcsolatos belső szabályzatunkat. A részünkre adományként átadott eszközöket (ruhanemű, takaró) egy hét időtartamra elkülönítve kezeltük, ezt követően helyeztük el a központi raktárunkba. Élelmiszer adományt kizárólag konzerv formájában fogadunk.

Adminisztráció

Az Utcai Szociális Munka Szolgálatok 2021. évi munkáját a fenntartó által erre a célra kifejlesztett *elektronikus dokumentációs rendszerében* rögzítettük. A program a tevékenységi területek egészét lefedi, alkalmas a különböző munkafolyamatok nyomon követésére, elhangzott információk rögzítésére, hatékonyság mérésére, illetve támogatásokkal való elszámolásra. 2012-es használatbavétele óta, sok információra tettünk szert az ügyfelekről és a szolgáltatások igénybevételéről. Jelenleg **1181** különböző személy gondozási lapját tároljuk az adminisztrációs rendszerünkben, a teljes ügyfélkörből **335** klienstünkhöz kötődött valamilyen gondozási tevékenység a **2021. évben**. Az adminisztráció a 2011. évi. CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról irányelveinek, valamint az Európai Parlament és tanács 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról (GDPR) jogszabályok figyelembevételével, azok betartásával történik.

Jövőbeni terveink:

- megpályázzuk az ügyfeleink számára igénybe vehető lakhatási és beilleszkedési, társadalmi szemléletformálást elősegítő, ártalomcsökkentő programokat;
- az utcai szolgálat gépjárművét pályázati forrás bevonásával fiatalabb autóra cseréjük;
- érzékenyítő előadásokat tartunk, melyen keresztül fogékonyabbá tesszük a fiatalokat a hajléktalanság jelenségével kapcsolatban;
- szerepet vállalunk a társadalmi figyelemfelkeltésben a hajléktalanok kriminalizálása ellen;
- képzéseken, szakmai találkozók, konferenciákon veszünk részt;
- önkénteseket, közösségi szolgálatos hallgatókat vonunk be az utcai szociális munkába;
- alternatív, újszerű módszereket, programokat dolgozunk ki.

Nyíregyháza, 2022. február 16.



Dr. Szoboszlai Katalin, elnök

Lakbérhozzjárulási Szolgáltatás Beszámoló 2021.

Előzmények

Az elmúlt évek hajléktalan ellátásának tapasztalatai azt mutatták, hogy az ellátás addig eszközei (átmeneti elhelyezést nyújtó intézményes ellátások) nem képesek megfelelő választ találni a hajléktalanság problémájának kezelésére. Az ellátások túlszűfoltak, és az esetek nagy részében csak tünetileg voltak képesek kezelni a problémát, nem tudtak igazán segítséget nyújtani a hajléktalan embereknek a társadalomba történő visszalépéshez.

Munkánk során gyakran találkozunk olyan ügyfelekkel, akik a biztonságos és elfogadható színvonalú lakhatás hiánya miatt olyan kényszerű megoldásokat választanak (ágybérlet, szívdességi lakások, munkáért lakhatást, uzsorakamatok, kiszolgáltatott szituációk, utcán élés, stb.), amelyek élethelyzetükben nem jelentenek előrelépést, éppen ellenkezőleg, a lakhatás átmeneti és szükségszerű megoldása válik a hajléktalan lét fő megtartó, illetve visszahúzó eszközévé. A segítők megfelelő támogatási rendszerek híján gyakran eszközteleneknek bizonyulnak, a szállást nyújtó rendszer eldugulása lehetetlenné teszi, hogy bármilyen átmeneti lakhatásba kerüljön az ügyfél.

A helyzetet felismerve szükség volt új utak keresésére, alternatív programok kidolgozására, amelyek képesek egy teljesen új szemléletet hozni az ellátásba. Ennek az útkeresésnek az első lényeges állomása volt a Hajléktalanokért Közalapítvány pályázati felhívása, amely hajléktalan emberek lakhatásba jutásának támogatását tűzték ki célul.

Egy olyan program megvalósítására lehetett pályázni, amely nem az intézményes ellátás fejlesztését tűzte ki célul, hanem azt tette lehetővé, hogy hajléktalan emberek lakásba/lakhatásba jutását anyagi eszközzel, illetve személyre szabott segítő munkával próbáljuk elősegíteni, ezáltal kilépve az ellátás eddigi korlátai közül.

2006-ban el is indultak a hajléktalan emberek lakhatásba jutásának támogatását célzó pályázati programok, melyre a Periféria Egyesület is sikeresen pályázott. E program sikerén felbuzdulva pályáztunk a Vodafone Magyarországot Alapítványhoz, és a korábban szerzett tapasztalatok alapján indítottuk el az új programunkat. Ez a program is, hasonlóan a Hajléktalanokért Közalapítvány által kiírt pályázathoz, sikeres volt.

Kezdetek

A „hagyományos” lakhatási programok utolsó hónapjaiban, egy csoportfoglalkozás keretében vetődött fel az ügyfelek részéről, hogy szeretnék, hogyha valamilyen formában működne tovább a program. Az elképzelést tettek követték. A Szociális,

Egészségügyi, és Ifjúsági Bizottság a soron következő havi bizottsági ülését Egyesületünk székhelyén tartották. Itt a bizottság lehetőséget adott arra, hogy ügyfeleink közül 2 fő elmondhassa véleményét, tapasztalatait a programmal kapcsolatban. Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlése akkor az országban egyedülálló módon 2008. januárjában megalkotta a **2/2008. (I. 15.) KGY a szociálisan rászorult hajléktalan személyek részére nyújtható lakhatásukat segítő lakbér-hozzájárulási szolgáltatásról szóló rendeletét.**

A program célja a támogatott lakhatás, és a személyre szabott segítségnyújtás biztosítása önálló életre képes, vagy képessé tehető hajléktalan ügyfelek részére.

A program:

- elősegíti a célcsoport társadalmi beilleszkedését.
- javítja a munkaerő piaci helyzetét
- erősíti az egyén autonómiáját
- csökkenti a hajléktalan léttel járó veszélyeztetettséget
- életmódváltást eredményez
- a lakhatással járó biztonságérzés javítja a segítő munka hatékonyságát (új célok kitűzése és értékek figyelembe vétele a munka során)

A célcsoportot tekintve támogatást kaphattak/kaphatnak:

- Azok az egyedülálló utcán életvitelszerűen élő hajléktalanok, vagy párok, akik önerőből nem képesek lakhatáshoz jutni, illetve lakhatásukat fenntartani, de a program keretében nyújtott támogatással erre képessé tehetők.
- Azok az egyedülálló hajléktalanok, vagy párok, akik hosszabb-rövidebb ideig átmeneti lakhatásban élnek, de annak hosszú távú megtartására a magas bérleti költségeknek köszönhetően külső segítség, illetve támogatás nélkül nem képesek
- Azon ügyfelek, akik éjjeli menedékhelyen, hajléktalanok átmeneti szállásán, vagy családok átmeneti otthonában töltik éjszakáikat.
- Azok az ellátórendszerbe „frissen” bekerülő ügyfelek, akik korábban rendezett lakásviszonyok között éltek, de krízishelyzet miatt elveszítették azt, így az önkormányzati lakbér-támogatási programmal megelőzhető tartós utcai életvitelre való berendezkedésük, vagy a tartós intézményi ellátásba kerülésük.

A program szakmai tartamai:

A lakbértámogatás keretén belül lehetőség van 8000 - 25000 Ft/hó pénzbeli támogatás biztosítására (bérleti díjtól függően), ami az albérlet fenntartásával kapcsolatos költségek (bérleti díj, kaució) megfizetésére költhető, valamint a támogatási időszak alatt személyre szóló segítségnyújtást biztosítunk az ügyfelek számára (esetfelelős szociális munkás) a lakhatás megtartása és a társdalomba történő visszailleszkedés

elősegítése érdekében. A lakbér-hozzájárulást legfeljebb egy évre lehet megállapítani. A megállapított lakbér-hozzájárulást a kérelmező részére kell folyósítani, lakcímre vagy bankszámlára. Igazolni kell, hogy a jogosult a bérleményben lakik (lakcímkártya).

A támogatási időszak alatt a támogatott az alábbiakban részesülhet:

- Rendszeres (havonta) a Bizottság által meghatározott összegű pénzbeli támogatás;
- Személyre szabott segítségnyújtás, folyamatos kísérő tevékenység biztosítása az esetfelelős szociális munkás részéről;
- A lakhatás megtartása, valamint az ezzel kapcsolatos problémák közös megoldása;
- Az Egyesület egyéb szolgáltatásainak igénybe vétele.

Eredmények

Célcsoportunkból adódóan elsősorban természetesen az utcán életvitelszerűen élő hajléktalanokból kerültek ki a programban részt vevők. Emellett természetesen voltak éjjeli menedékhelyen, hajléktalanok átmeneti szállásán, családok átmeneti otthonában lakó kliensek.

2008. óta 37 fő igényelt és kapott támogatást. 4 igénylőnek az elbírálás szakaszában elutasították a kérelmét. Az együttműködési megállapodás megszegése miatt 5 főnek kellett megszüntetni a támogatását. 2016-ban 2 fő, 2017-ben 5fő, 2018-ban 4 fő, 2019-ben 2 fő, 2020-ban 3 fő, 2021-ben 1 fő részére állapította meg a bizottság a támogatást.

A program során törekedünk arra, hogy az ügyfelek önállóságát minél jobban erősítsük, ezért igyekeztünk abban támogatni őket, hogy az albérletkeresés, és maga a lakhatás fenntartásában minél önállóbbak legyenek, ezzel is erősítve azt, hogy képesek legyenek a támogatási időszak lejártá után is megtartani lakhatásukat. Ennek érdekében támogattuk/támogatjuk, hogy az ügyfelek saját maguk keressenek albérletet, s kössenek albérleti szerződést.

Tapasztalataink szerint általában nem okoz problémát az albérleti szerződés kötése a főbérlet részéről, valamint a tartózkodási hely létesítése is elenyésző számban jelentett/jelent problémát.

A támogatott ügyfeleknél a támogatás ideje alatt szembetűnő fizikai és mentális javulás ment/megy végbe (különösen az utcáról lakhatásba kerülők). Több ügyfélnek sikerült a családi kapcsolataikban eredményt elérni, ezáltal a természetes támogatórendszerét erősíteni.

Tapasztalataink szerint javult a lakhatásba bekerülő ügyfelek munkaerő-piaci helyzete, ugyanakkor az is szembetűnő, hogy a hajléktalan előélettel rendelkező embereknek

lakhatási lehetőségeik érdemi javulását követően is nagyon nehéz munkát találniuk, jellemzően maradnak a szezonális, idény, valamint kiegészítő munkák.

Kiesők, okok és következmények

Megállapíthatjuk, hogy a lakbér-hozzájárulási szolgáltatásban részesülők többnyire sikeresen vesznek részt a programban. A támogatásban részesülők sok esetben tudtak annak lejártá után is az albérletben maradni, a támogatás segítségével megszerzett lakhatást megtartani. Van olyan ügyfél, aki korábban a lakbér-támogatási programban volt, jelenleg önkormányzati bérlakásban lakik élettársával együtt.

A szolgáltatásból való kikerülés okai között alkalmanként megjelent az alkoholprobléma. Néhány esetben az együttműködés hiánya, a bérleti díj nemfizetése, vagy az albérletben tanúsított kihívó viselkedés volt oka a támogatás megszüntetésének.

A lakhatás hosszabb távú megtartását nehezítheti, hogy a programba bekerülő, korábban évekig életvitelszerűen utcán élő, szerény jövedelemmel rendelkező ügyfél nehezen tud alkalmazkodni a hirtelen bekövetkező lakhatáshoz, az azzal együtt járó életkörülmény változáshoz. Valószínűsíthető, hogy némely ügyfél esetében a fokozatosság hiánya jelenthet problémát (utcáról lakásba).

A szolgáltatásba ügyfeleink közül viszonylag keveset tudtunk bevonni. Ennek egyik oka az albérleti díjak összege, melyek az elmúlt években jelentősen megnövekedtek. A magas bérleti díj kifizetése az ügyfél jövedelme és a támogatás birtokában is nehéz. Másik ok az, hogy az ügyfelek közül kevés rendelkezik igazolható jövedelemmel, amely olyan mértékű, hogy a bérleti díj kifizetése után a megélhetése is biztosított legyen. A rendszeres szociális járadék vagy a keresetpótló támogatások nem elegendőek ehhez, így csak a munkajövedelemmel rendelkező ügyfelek tudják igényelni a lakbér-hozzájárulási támogatást.

A program adminisztrációja

Albérleti szerződés: Az ügyfél és a főbérlő közötti szerződés megkötésére szolgáló dokumentum

Együttműködési megállapodás: Az ügyfél, az esetfelelős szociális munkás, valamint az Egyesület szakmai vezetője között kötött megállapodás, melyben rögzítjük a felek jogait, kötelezettségeit.

Környezettanulmány: Az esetfelelős szociális munkás által kitöltött nyomtatvány, mely a bérleményre vonatkozó adatokat hivatott rögzíteni.

Lakbér-hozzájárulási kérelem (adatlap): Általános adatokra, jövedelmi helyzetre,

az albérlet paramétereit, fenntartási költségét jellemző kérdésekre kaphatunk választ.

Feljegyzés: Az esetfelelős szociális munkás által írt feljegyzés, melyben többek között javaslatot tesz az ügyfél lakbér-támogatási programban való részvételéhez.

Összegzés

Az önkormányzati lakbér-támogatási szolgáltatással régóta fennálló hiányt sikerült pótolni a hajléktalan embereknek Nyíregyházán. Hangsúlyozandó, hogy a program nemcsak a támogatásban részesülő személyeket, hanem a velük egy háztartásban élőket is érintette. Megállapítható, hogy a programban részt vett 40 fő 60-65%-ában pozitív változás állt be a program lejárta után is, sikerült megtartaniuk az albérletüket. Fontos szerepe juthat a program által a prevenciós munkának is, annak a megelőzésében, hogy az újonnan lecsúszókat még időben ki lehessen emelni az ellátórendszer intézményi keretei közül és kis támogatással újra meg tudjanak kapaszkodni. Az ügyfelek önbecsülésének és önértékelésének javulásában lakhatás kérdésének megoldódása alapvető fontossággal bír, mivel ennek megléte előfeltétele a mentális egészségnek, valamint a munkaerőpiacon való hosszú távú részvételnek. Egészen más lakhatásból érkezni egy munkahelyre és hazatérni utána, mint az utcáról, vagy a hajléktalan-ellátórendszer intézményeiből. Természetesen vannak olyan ügyfelek, akiknek továbbra is az intézményrendszer jelenti majd az egyetlen megoldást, de számuk pontosan e támogatásnak köszönhetően csökkenhet, s ezáltal akár végérvényesen kikerülhetnek az ellátórendszerből.

Nyíregyháza, 2022. február 24..


Dr. Szoboszlai Katalin, elnök

