

Ügyiratszám: SZOC-1475-2/2024.

Ügyintéző: Kissné Orosz Anita

Előterjesztés

- a Szociális, Egészségügyi és Sport Bizottsághoz –

a Periféria Egyesület 2023. 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.

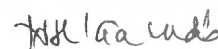
A Periféria Egyesület elkészítette a 2023. évi szakmai tevékenységéről szóló összefoglalót, mely az előterjesztés mellékletében található.

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlése és Szervei Szervezeti és Működési Szabályairól szóló 26/2019.(XII.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.

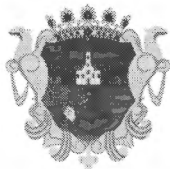
Kérem a Tisztelt Bizottságot, hogy a 2023. évi szakmai beszámolókat elfogadni szíveskedjen.

Nyíregyháza, 2024. április 10.

Tisztelettel:


Tóthné Csatlós Ildikó
osztályvezető





Határozat-tervezet

NYÍREGYHÁZA MEGYEI JOGÚ VÁROS
KÖZGYŰLÉSE
SZOCIÁLIS, EGÉSZSÉGÜGYI ÉS SPORT BIZOTTSÁGA

.../2024. (IV.16.) számú

h a t á r o z a t a

a Periféria Egyesület 2023. 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.(XII.20.) önkormányzati rendelet 2. melléklet II.11.2. pontja által biztosított jogkörében eljárva a következő határozatot hozta:

a Periféria Egyesület 2023. évi szakmai beszámolóját elfogadja.

Nyíregyháza, 2024. április 16.

Dr. Rákóczi Ildikó
a Bizottság elnöke

A határozatról értesül:

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



Periféria Egyesület
Alternatív Napközbeni Ellátás



Szakmai beszámoló
2023.

A gyermekprogram működése 2023-ban önkormányzati támogatásokból és adományokból 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 Gyermek napközbeni ellátása tevékenység folytatásához. A szolgáltató tevékenység formája: a Gyvt.41.§-nak (4) bekezdése alapján nyújtott ellátások. A szolgáltatásnyújtás helye: Nyíregyháza, Kollégium utca 54.

2023-ban az Alternatív napközbeni ellátás szakmai munka területei:

- Ifjúsági közösségfejlesztés
- egyéni-, csoportos és közösségi szociális munka
- 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 veszélyeztettségének megelőzése és megszüntetése érdekében együttműködünk a család és gyermekjóléti, oktatási és egészségügyi intézményekkel és szakemberekkel.

A program célcsoportja:

- Óvodás korú gyerekek
- Általános iskolai korosztály

Az alábbi problémákkal találoztunk a célcsoportokban 2023-ban:

- tanulási nehézségek
- veszélyeztetett helyzet, hátrányos szociális helyzet;
- magatartási-, beilleszkedési-és, kapcsolatteremtési nehézségek;
- kapcsolatkezelési problémák;
- 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;
- roma származással szemben megjelenő előítéletek;

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

A Szőlőskerti Iskolában a következő szolgáltatásokat, klubfoglalkozásokat tartottuk:

- Fejlesztő klubfoglalkozások
- Kézműves klubfoglalkozás
- Egészség megőrző klubfoglalkozás
- Prevenációs klubfoglalkozások
- Egyéni foglalkozások

- Szabadidős klubfoglalkozások
- Mozi klubfoglalkozások

Fejlesztő klubfoglalkozás

A játszóházban a szociális munkások, pedagógusok, önkéntes segítők széleskörű eszköztárral fogadták a belátogatókat és az életkornak megfelelő tevékenységekkel foglalkoztak, játszottak a gyerekekkel, fiatalokkal.

A fejlesztő játszóházi foglalkozások-kézműves foglalkozások az iskolai szabadfoglalkozások idején valósultak meg. Erre az osztályfőnököktől kaptunk lehetőséget. Heti szinten az első és második félévben öt alkalommal, hétfőtől péntekig napi 1x45 percben vehettek részt az alsó tagozatos gyerekek a klubfoglalkozáson.

Minden korcsoport számára a saját képességeiknek megfelelő feladattal készültünk. Fontosnak tartjuk egy olyan egységes normarendszer kialakítását, melyben azonos elvárásokkal találkozhatnak a résztvevők. 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 fejlesztő klubfoglalkozás célja a kreativitás, kezűgyesség fejlesztése, türelemre, pontosságra, kitartásra nevelés. Első osztálytól kezdve már olyan technikákkal ismerkednek meg a gyerekek, mint a decoupage, vagy az üvegfestés, melyek nagy népszerűségnek örvendenek. 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 lendített a gyermekek kedvén és hozzáállásán. Az ollóval történő vágásra és vonalkövetés gyakorlására nagy hangsúlyt fektettünk, ugyanis a gyerekek többsége alul teljesített ezekben a feladatokban.

A kreatív kézműves klubfoglalkozás megvalósulása

Céljai:

- kreativitás fejlesztése
- kezűgyesség fejlesztése
- türelemre, kitartásra nevelés
- pontosságra, igényes munkára nevelés

Helyszínei:

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

Időtartama:45 perc

-Gyermekek Átmeneti Otthona

Időtartama: 90 perc

A gyerekek részéről megfogalmazódott a kérés, hogy készítsünk különféle ajándéktárgyakat, díszeket alkalomról alkalomra, közösen készülve az ünnepekre. Sok esetben ezek később a családtagok megajándékozásánál, illetve a lakások dekorálásánál kaptak szerepet. A kisiskolások általában színezéssel, egyszerűbb technikák elsajátításával töltötték a rendelkezésükre álló időt, míg idősebb társaik már olyan technikákkal ismerkedtek meg, mint a decoupage, vagy az üvegfestés, melyek nagyon népszerűek voltak. Emellett lehetőség nyílt gyöngyfűzésre, dekorgumi figurák-, ajtó- és ablakdíszek készítésére, gipszfigurák-képek festésére is. Varni is tanítottuk a gyerekeket: filcből készítettünk, telefontartót, karácsonyi díszeket, kulcstartót, virágokat, tűpárnát.

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

Nyári klubfoglalkozások

Nyári klubfoglalkozások voltak: prevenciós egészségmegőrző klubfoglalkozás, kreatív kézműves klubfoglalkozás és szabadidős klubfoglalkozások

programok időszaka:

2023. július 05.-augusztus 31.

A megjelölt időszakokban minden héten három prevenciós egészségmegőrző- kreatív kézműves foglalkozáson és minden héten három szabadidős programon vehettek részt a gyerekek.

A kreatív kézműves foglalkozások időtartama: 120 (perc az időintervallumok hosszabbodhattak a tevékenységeknek megfelelően)

A szabadidős programok időtartama: 120 perc (az időintervallumok hosszabbodhattak a tevékenységeknek megfelelően)

Egészség megőrző klubfoglalkozás

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 fejlesztjük. Ezen kívül sokat foglalkozunk a leli egészséggel, a gyermek nemcsak saját magára figyeljen, hanem társaira és családtagjaira is. Fontos, hogy tudják, hogyan működnek, mi a jó a szervezetüknek. A testi, szellemi és lelki jólét hozzájárul a teljes értékes élethez, ennek megvalósításában próbáljuk segíteni a gyermekeket.

Az egészségmegőrző foglalkozások az iskolai szabadfoglalkozások idején valósultak meg. Erre az osztályfőnököktől kaptunk lehetőséget.

A foglalkozás időtartama: 45 perc.

Az egészségmegőrző foglalkozásokon heti rendszerességgel minden osztály részt vett.

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. Előfordul, hogy a gyermek

elzárkózik, megkeményedik, haragos, agresszív lesz, egy idő után nem lesz kapcsolatban a saját érzelmeivel. Senkiben nem bízik meg, érzéketlenné válik a pozitív cselekedet iránt.

Az 2023-as éven egy gyerek kapott természetbeni juttatást, élelmiszer csomag formájában. Valamint ruhaadományokkal segítettek a rászoruló gyerekeket és családjaikat.

Mozi klubfoglalkozás

A mozi klub célja a gyerekek modern kikapcsolódásban, pihenve feltöltődjenek. A mozizás élményén túl, gyakoroltuk a helyes viselkedést a film nézése közben. Megismertünk különböző témájú siker díjas és népszerű filmeket egyaránt, melyekről mozi után beszélgettünk.

A foglalkozások a kollégiumban valósultak meg, a különböző korosztályhoz tartozó gyerekek vegyesen vettek részt.

Szabadidős klubfoglalkozás és programok szervezése

A szabadidős programjaink egy-egy iskolai program kísérőjeként jelentek meg illetve önálló programok is voltak. A programokkal színesítettük a gyerekek hétköznapjait.

Megvalósult programok:

- Farsang a kollégiumban
- Gyereknapi a kollégiumban
- Sport délután a Parkban
- Húsvéti hagyományok a kollégiumban
- Egészség megőrző délután a kollégiumban
- A Nyíregyházi Megyei Jogú Város Kábítószerügyi Egyeztető Fórumának a 2023. évi Kábítószer Ellenes Világnap programjának keretében Futu Robi Napközis Táborban táborozó gyerekeknek kézműves foglalkozás. A helyszíneken minden résztvevő ajándékot kapott.
- Márton napi vígasságok
- Halloweenparty a kollégiumban
- Mikulás ünnepségek szervezése gyermeknek.
- Adventi vásár
- Kézműves karácsonyi ajándékkészítés a kollégiumban

A programokban két önkéntes segítette munkánkat.



[Handwritten signature]

Alternatív napközbeni ellátás bevételei 2023.

Forrás	Bevétel összege	%
Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata támogatása	7.676.267	100
Bevétel összesen:	7.676.267	100

Alternatív napközbeni ellátás támogatás felhasználása 2023.

Költségnem	Kiadás
1. Munkabér	5.381.932
Munkabérek és járulékok	5.381.932
2. Dologi kiadások	2.294.329
Mikulás csomag	384.943
bérleti díj (iroda)	103.000
szolgáltatás helyszínére utazás (üzemanyag)	257.235
számviteli szolgáltatás, könyvelés	300.000
programokhoz szükséges eszközök (kézműves eszközök, irodaszer)	1.249.157
Kiadások összesen:	7.676.267

Nyíregyháza, 2024. február 27.

Dr. Szoboszlai Katalin, elnök





**Utcai Szociális Munka Északi és Déli Szolgálat
Szakmai beszámoló
2023.**



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).

„Utcai szociális munka esetében előírt munkakörökben csak olyan személy foglalkoztatható, akit a foglalkoztatás kezdő időpontját követő 15 napon belül a munkáltató bejelentett az utcai szociális munka képzésre, és a foglalkoztatott azt a foglalkoztatás kezdő időpontjától számított egy éven belül elvégzi.” (1/2000 SZCSM rendelet 104/A. § (3.) bekezdés)

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.) bekezdés)

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 leheletvédő plexifallal láttuk el.

Az utcai szolgálatok működési ideje:

- A krízisidőszakon kívül munkanapokon 8-16 óráig;
- 2023-as krízisidőszakban (2023. 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 2023-as évben összesen 3 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 kihüléssel haláleseteket. Az utóbbi években kiemelt feladatunknak tekintjük az otthontalan emberekkel szembeni előítéleteket csökkentő társadalmi szemléletformálás elősegítését.

2018. október 15.-én megjelent a közterületen életvitelszerűen élést 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.

Az Utcai Szociális Munka Szolgálataink az alábbi célok mentén működtek a 2023. évben:

- Szolgáltatásaink folyamatos, megszakítás nélküli működtetése egész évben;
- Az utcán életvitelszerűen élő hajléktalanok intézményes ellátásokkal szembeni bizalmatlanságának mérséklése;
- Az utcán élő hajléktalanok és az éjszakáikat közterületen töltők számának csökkentése;
- Hatékonyan működő téli krízisellátás megszervezése, kihüléssel halálesetek megelőzése;
- Vörös Kód kiadása esetén felmerülő többletfeladatok ellátása.

A fent említett célok mentén az alábbi szolgáltatásokat biztosítottuk a 2023. évben:

1. Ellátási terület bejárása, ennek keretében alapvető eszközök (élelmiszer, ruházat, tisztasági eszközök, takaró) biztosítása
2. Utcán élő hajléktalanok elérése (felderítés)
3. Háttériroda működtetése, szociális ügyintézés
4. Intézményes elhelyezés, közvetítés (nappali ellátások, szállást nyújtó ellátások, tartós bentlakást-, ápolást- gondozást biztosító intézmények felé)
5. Egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése (gyógyszerkiváltás, elsősegélynyújtás, szűrővizsgálatok szervezése, egészségügyi intézmények felé közvetítés)
6. Lakhatásba kerülés, lakhatásban tartás támogatása (helyi önkormányzati lakbér hozzájárulási szolgáltatás-támogatás, utcán élő emberek reintegrációjára irányuló lakhatási program)
7. Rendkívüli időjárási helyzetekre való reagálás (Vörös Kód protokoll)
8. Fokozott utcai jelenlét biztosítása a téli időszakban (24 órás krízisautó szolgálat)
9. Családi, baráti, közösségi kapcsolatok erősítése
10. Oktatási tevékenység
11. Adományszervezés

12. Hajléktalan emberek társadalmi megítélésének javítását célzó program - Közös
Értékeink- CERV-F-2023-0193

Az általunk biztosított szolgáltatások összefoglalása számokban

1. Ellátási terület bejárása	2023. évben 217 alkalom során összesen 3289 adag élelmiszert, 231 db ruházati egységcsomagot, 119 db takarót osztottunk ki ügyfeleinknek.
2. Utcán élő hajléktalanok elérése (felderítés)	A felderítések során 9 fő utcán tartózkodó új ügyféllel kerültünk kapcsolatba.
3.Háttérroda működtetése, szociális ügyintézés	Az elmúlt évben a szolgálatok nyilvántartásában szereplő ügyfelek 1193 esetben keresték fel irodánkat.
4.Intézményes elhelyezés, közvetítés	Az év során 96 esetben közvetítettünk utcán tartózkodó hajléktalan személyt valamilyen intézményes ellátás felé.
5.Egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzájutás segítése	274 esetben segítettük ügyfeleinket egészségügyi szolgáltatáshoz való hozzájutásban.
6. Lakhatásba kerülés, lakhatásban tartás támogatása	6 fő hajléktalanság veszélyében élő ügyfelünk lakhatásának megtartását segítettük a Hajléktalanokért Közalapítvány által támogatott lakhatási program keretében. 1 fő részesült lakbér hozzájárulási támogatásban.
7. Rendkívüli időjárási helyzetekre való reagálás (Vörös Kód)	2023. évben összesen 3 alkalommal került sor Vörös Kód jelzés kiadására.
8. 24 órás krízisautó szolgálat	A 2023. évben összesen 91 utcai bejelentésre reagáltak a krízisautó és az utcai szolgálatok.
9.Családi, baráti, közösségi kapcsolatok erősítése	38 alkalommal segítettük klienseinket a családi, baráti kapcsolatrendszerük fenntartásában, erősítésében.
10. Oktatási tevékenység	18 fő Egészségügyi szociális munka szakos hallgató teljesítette szakmai gyakorlatát az utcai szolgálatunknál.
11.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.
12. Hajléktalan emberek társadalmi megítélésének javítását célzó program - Közös Értékeink- CERV-F-2023-0193	2023. november, december hónapokban két projektrendezvényt bonyolítottuk le.

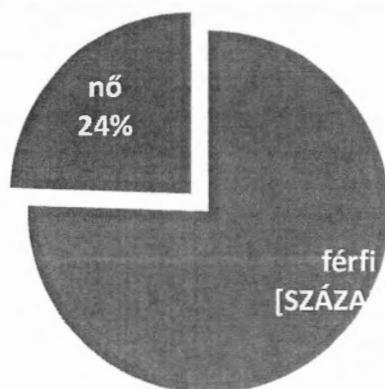
Célcsoportjaink:

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:
 - *Szívességi 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.

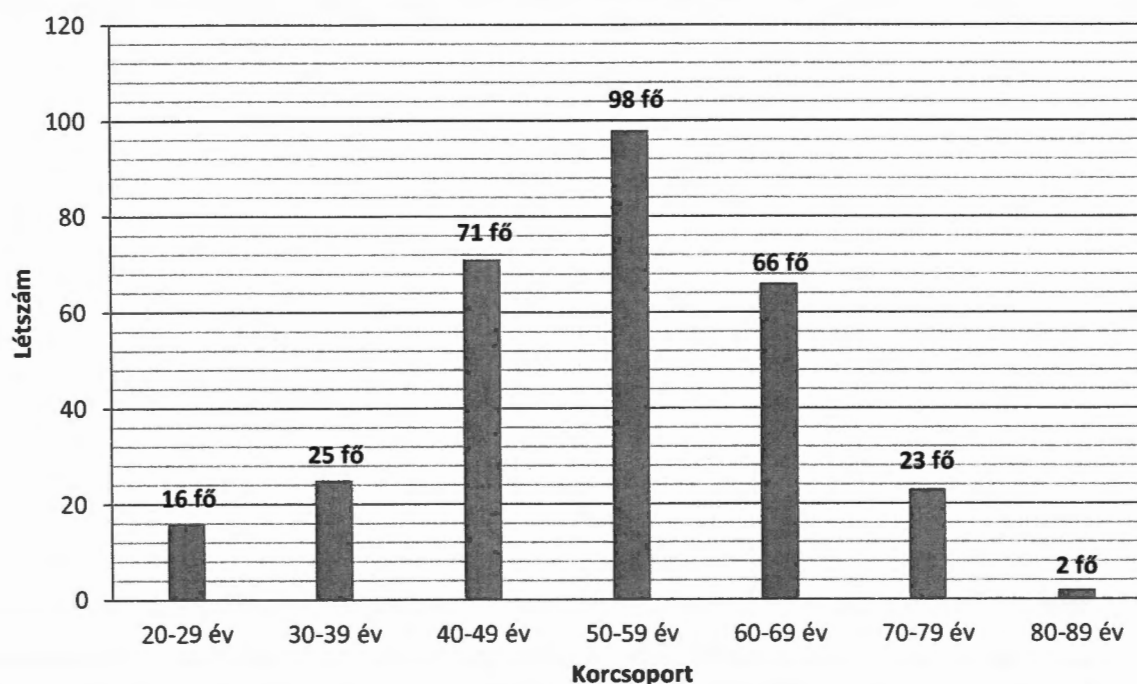
Szolgáltatásainkat 2023-ban összesen 301 fő (219 férfi, 82 nő) vette igénybe. A nem és kor szerinti megoszlásukat az alábbi diagramokon láthatjuk:

AZ ÜGYFELEK NEMEK SZERINTI MEGOSZLÁSA



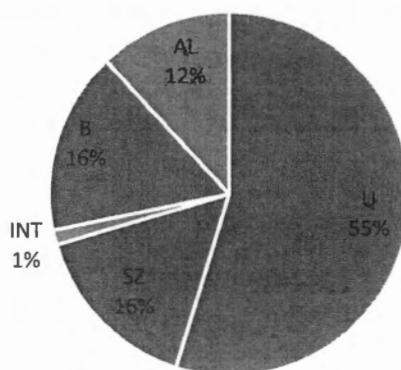
Az életvitelszerűen utcán élő hajléktalanok esetében elmondható, hogy az utcai életvitelt többségében férfiak választják, nők lényegesen kevesebben vannak, ők többnyire párkapcsolatban élnek. Ezzel szemben van olyan női ügyfelünk, aki egyedül él közterületen és nem keres feltétlenül párkapcsolatot. A 2022-es évhez viszonyítva a nők aránya emelkedett az egész ügyfélkör tekintetében.

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 56%-a ebbe a korcsoportba tartozik. Magas számban vannak jelen az idősek 30% (60-89 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 idősothonok számára, ezért sajnos a hajléktalan ellátásba kényszerülnek.

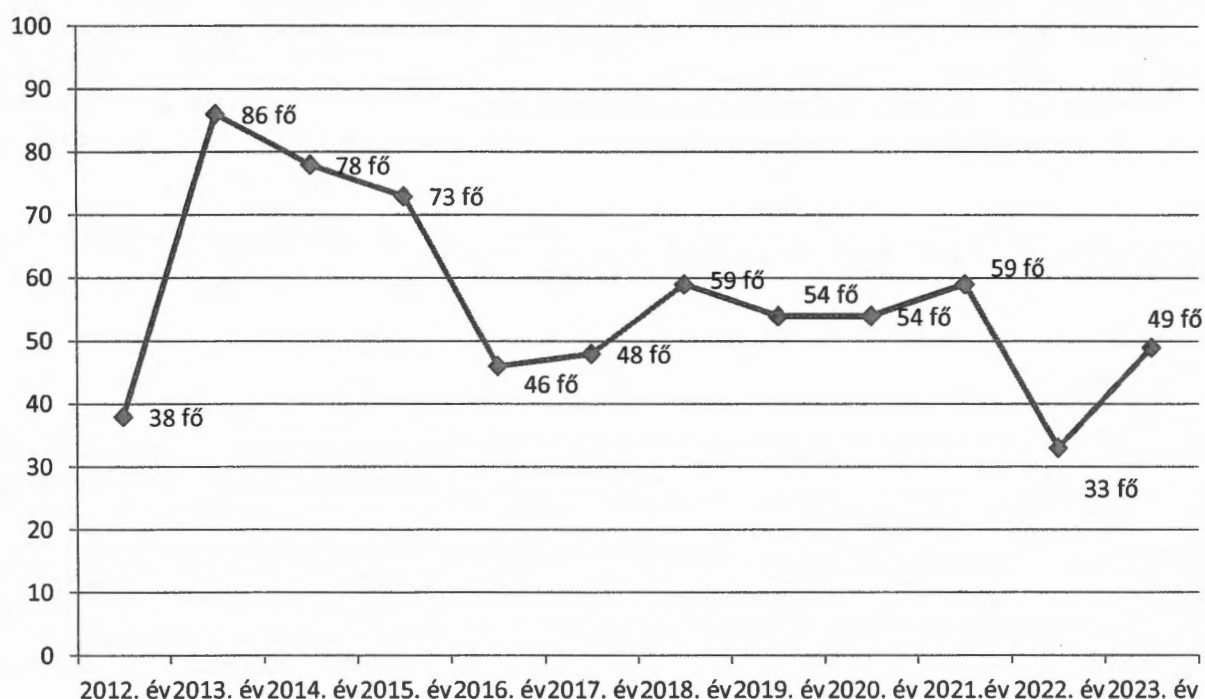
Lakhatási státusz szerinti megoszlás 2023.



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

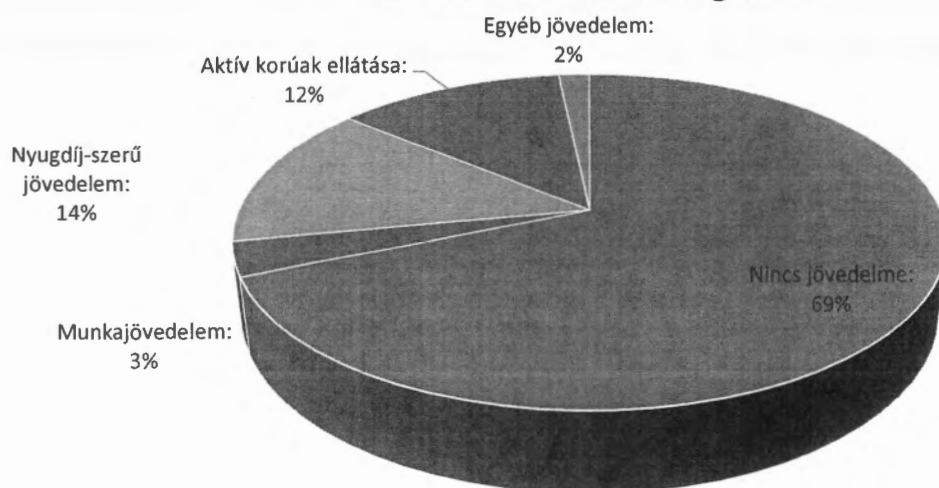
A fenti diagramból jól látszik, hogy az életvitelszerűen utcán élő hajléktalanok mellett szolgáltatásainkat nagy számban veszik igénybe az intézményes ellátás ügyfelei, valamint a hajléktalanság közvetlen veszélyzónájában élő szívességi befogadottak, és az átmeneti lakhatással rendelkezők is. Az elmúlt évhez viszonyítva az intézményes ellátást igénybevevő hajléktalanok aránya csökkent a teljes ügyfélkör tekintetében, ellenben az utcán élők aránya érdemben nem változott. A szívességi befogadottak aránya növekedést mutat az ügyfeleink között, a rezszi és az élelmiszerárak drasztikus emelkedésével egyre többen küzdenek létfenntartási gondokkal. Az év végi tapasztalatok azt mutatják, hogy az utcai élethez ragaszkodó ügyfeleink közül még mindig nagyon kevesen veszik igénybe az intézményes ellátás lehetőségeit, a leghidegebb időszakokban nőtt meg az éjjeli menedékhelyek kihasználtsága. 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 2012-2023



A szívességi befogadottak száma növekedést mutat a korábbi évek stagnáló létszámához viszonyítva, az adatokat a 2022. évvel összevetve, a teljes ügyfélkör tekintetében arányuk 12% - ról 16% - ra emelkedett. Tapasztalataink szerint sok olyan ügyfél keresi fel a szolgáltatásinkat, 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 fordulók több mint kétharmad részének nincs semmiféle rendszeres jövedelme*, a helyzet valamelyest mérséklődött, mivel a tavalyi évben az ügyfeleink háromnegyed részének nem volt semmilyen bevétele, 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.

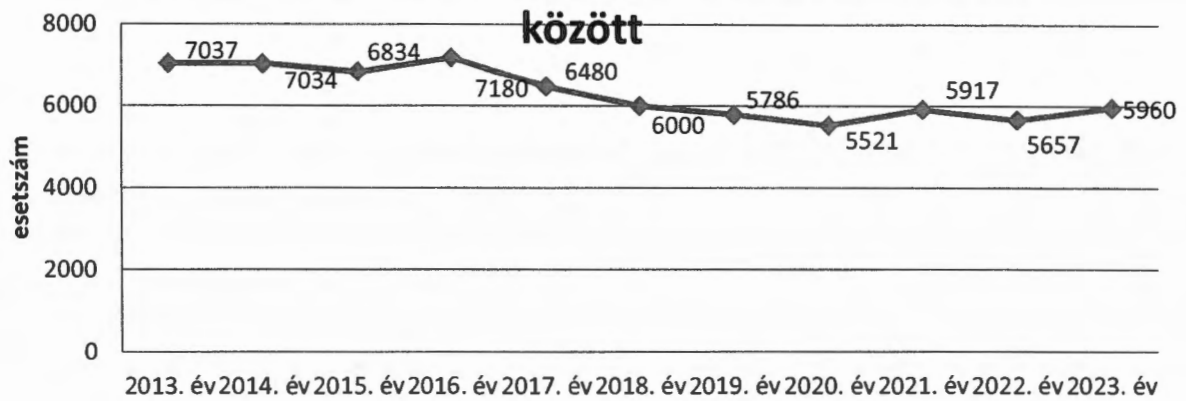
Nagyon *alacsony a munkával rendelkezők aránya*, ezen ügyfelek jellemzően közfoglalkoztatásban vesznek részt, vagy valamilyen idényjellegű, nem bejelentett alkalmi tevékenységet végeznek (napszám, ház körüli munkák). Közmunkában foglalkoztatott ügyfelek sok esetben utcán éjszakáznak, és innen járnak 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.

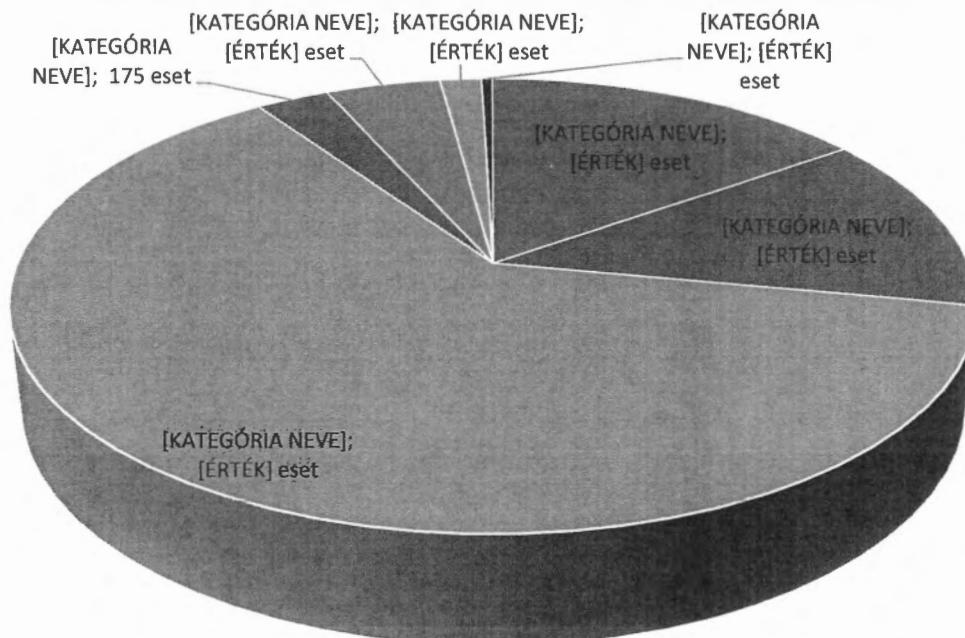
Az *utcán életvitelszerűen élő hajléktalanok* esetében elmondható, hogy a város különböző helyszínein, leginkább kis csoportokban, párban illetve magányosan élnek. Előfordulásukat nem lehet egy megadott helyszínre korlátozni, mivel folyamatosan mozgásban vannak. A város bizonyos pontjaihoz jobban kötődnek, 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 2023 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 hajléktalanokkal és a hajléktalanság veszélyében élőkkel. Szolgáltatásainkkal elsősorban Nyíregyháza városban utcán élő hajléktalan emberekre fókuszálunk.

Az utcai szolgálatok 2023. év találkozási esetszámainak megoszlása az elvégzett tevékenységek tükrében



A legnagyobb esetszámot a 2023-as évben is az ellátási terület bejárása során és a szociális ügyintézésen keresztül értük el.

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 háttérodában 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 2023-as év során **4 találkozási pontot** érintett minden bejárás, ami előzetesen elkészített útvonalterv alapján történt, összesen **217 alkalommal**. 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 17 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 a

2023. évben

Élelmiszer	3289 adag
Tisztálkodási eszközök	665 csomag
Ruházat	231 db egységcsomag
Takaró	119 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, Jóságáros, sóstói erdő, elhagyott romos házak)

- azon helyek felkeresése, ahol állampolgári bejelentések szerint hajléktalan személyek tartózkodnak.

A felderítés alkalmával biztosított szolgáltatások:

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

Tapasztalataink:

- a 2023-as év során **171 alkalommal** szerveztünk felderítést;
- a felderítések során **63 hajléktalan személlyel** találkoztuk, ebből **9 új ügyfél** volt;
- a felderítéseken **1 alkalommal** egészségügyi ellátás felé, **11 alkalommal** valamilyen szociális intézménybe közvetítettünk ügyfelet, továbbá **46 alkalommal** nyújtottunk információt igénybe vehető szociális ellátásokkal kapcsolatban.

Az utcai felderítések során az alábbi adományokat osztottuk ki ügyfeleink között a
2023. évben

Élelmiszer	620 adag
Ruházat	23 db egységcsomag
Takaró	39 db

3. Szociális ügyintézését segítő iroda működtetése

A szolgáltatás céljaként fogalmazzuk 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.

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 2023-as év során az Északi és Déli szolgálat által nyilvántartott ügyfelek **1193 alkalommal*** keresték fel az ügyeletet tartó szociális munkást az alábbi problémáikkal:

Ügyelet során előforduló problémátípusok:	*alkalom
**Születési anyakönyvi kivonat pótlása	1
Házassági anyakönyvi kivonat pótlása	1
TB. kártya pótlása	15
Adókártya pótlása	9
Települési támogatás igénylése	235
Postai küldemény ügyében érdeklődés	453
Ruhanemű igénylése	312
Takaró igénylése	29
Közgyógyellátás igénylése	1
Nyugdíjszerű ellátásokkal kapcsolatos ügyintézés	2
Részletfizetési kérelem ügyintézése	1
Aktív korúak ellátásával kapcsolatos ügyintézés	5
Munkahelykereséssel kapcsolatos ügyintézés	2
Lakhatásba kerülés segítése, lakhatással kapcsolatos ügyintézés	4
Telefonhasználat hivatalos ügyek intézése végett	38

Telefonhasználat családi, baráti, közösségi kapcsolatok erősítése végett	38
Megváltozott munkaképességű személyek ellátása iránti kérelemmel kapcsolatos ügyintézés	1
Egyéb (pl.: fénymásolás, mobiltelefon akkujának feltöltése, segítő beszélgetés, információnyújtás)	46

**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.*

*** 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 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."*

Az elhúzódó *rezsiválság és a magas infláció* tovább rontotta a helyzetet, mivel az alacsony jövedelemmel rendelkező hajléktalan ügyfeleink térítési díja, nem elegendő a szociális bentlakásos intézmények működési feltételeinek biztosításához. Az intézményeknek elemi érdekük, hogy magasabb jövedelmű személyeket vegyenek fel, a folyamatos áremelkedésekből adódó megnövekedett költségeket ily módon képesek ellensúlyozni. Ennek a folyamatnak az eredményeképpen, a legkiszolgáltatottabb és legalacsonyabb jövedelmű állampolgároknak nem lesz lehetőségük szociális bentlakásos intézményi férőhelyhez hozzájutni, ezen személyek gondozása a hajléktalanellátó rendszerre fog nehezedni.

A Sántha Kálmán Szakkórház - Addiktológiai Osztálya csökkentett **60 fős aktív ágyszámmal** működik, 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 fekvőbeteg ellátás tervezett átalakítása miatt, az ügyfeleink egészségügyi ellátórendszerben tartása rendkívül nehézkessé vált. Az addiktológiai és pszichiátriai osztályokon történő fekvőbeteg kezelés, a jelenlegi információink alapján 10 napig tart, ezt követően 30 napig nem vehetik fel a beteget rehabilitációs célú osztályra. Egy leromlott egészségi állapotú hajléktalan személy esetében ez a lábadozási idő nem képes számottevő változásokat elindítani az ügyfél állapotában.

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 **6 alkalommal sikerült ügyfelet** közvetítenünk a szabad férőhelyekre a 2023-as évben. Két esetben sajnos elutasította az intézmény az elhelyezési kérelmünket. Nagyszámú igénytel találkozunk az Egészségügyi Centrumba való tartós befekvésre, szabad férőhelyek függvényében sajnos csak egy részét tudjuk ellátáshoz juttatni. A szociális bentlakásos intézményben való elhelyezés nehézségét elmélyítette, a koronavírus járvány mellett a rezsiárak és az infláció emelkedése, amely következtében az ügyfeleink alacsony szociális jövedelemmel nem nyernek felvételt. Ennek eredményeképpen **nincs kimenet** az Egészségügyi Centrumba bekerülő ügyfelek számára, az intézmény sok esetben bedugul, az üres férőhelyek ilyenkor elmaradnak. Az utcai szolgálat által az Egészségügyi Centrumba 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 megteremtjük a további elhelyezés lehetőségét, ennek eredményeképpen legyenek szabad férőhelyek, hozzáférhetővé váljon az ellátás a segítségre szorulóknak. A bekerüléshez szükséges orvosi vizsgálatok elvégezhetők a Hajléktalanok Házi orvosi praxisa keretében. Ezekben a konkrét esetekben az utcai szolgálat munkatársai szállítják az ügyfelet a vizsgálatokra. Az intézményes ellátással szemben bizalmatlan fedél nélkül élők esetében, 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. A 2023-as évben jelentős előrelépés történt ezen a területen. A vizsgálatokat végző Szakorvossal hetente közösen felkeressük a legsürgetőbb eseteket, együttműködésünk eredményeképpen jelentősen javult a közterületen élő hajléktalan személyek egészségügyi ellátáshoz való hozzáférése.

A **2021/2022** –es téli krízisidőszakban működött utolsó ízben **lábadozó ellátás 15 férőhellyel**, amely nagyban segítette az utcán élő rossz egészségi állapotú hajléktalan ügyfelek elhelyezését. A szolgáltatás betöltötte funkcióját mivel az Egészségügyi Centrumból gyakran helyeztek át klienseket a lábadozó ellátásba, ezáltal férőhelyek szabadultak fel,

hozzáférhető volt az ellátás a rossz egészségi állapotú közterületen élők számára. A 2023/2024-es periódusban az Oltalom Szeretetszolgálat lábadozóellátásra a Hajléktalanokért Közalapítványhoz beadott pályázata sajnos nem nyert támogatást, amely azt idézte elő, hogy **a legyengült fizikális állapotú hajléktalanok egy része nem jut megfelelő ellátáshoz.** Az intézményi részlegek (nappali melegedő- éjjeli menedékhely) között „ingázni,, képtelen leépült egészségi állapotú hajléktalan személyek egy része, lényegében szakszerű segítség nélkül maradt. Az egészségügy kizárólag a legrövidebb lábadozási időre (10 nap) képes fogadni a fent említett ügyfeleket, egyéb intézményi férőhely hiányában közterületen éjszakáznak, illetve a mentőszolgálat segítségét veszik igénybe. Az utcai és a krízisautó szolgálat szakemberei ezekben az esetekben gépjármű segítségével biztosítják a hajléktalanellátó intézmények közötti közlekedést. A magas üzemanyagárak miatt ez az ellátási hiány indokolatlan anyagi terhet ró Egyesületünkre, kezelése hosszú távon nem fenntartható, ezen túlmenően a krízisautó szolgáltatás küldetésével nincs összhangban. A **probléma szakszerű kezelése lábadozó ellátás működtetését teszi szükségessé.**

2023. évben az intézményes elhelyezés megoszlása

Helyszín	Alkalmak száma
Éjjeli menedékhelyre közvetítés, szállítás	77
Nappali melegedőbe szállítás	7
Egyéb tartós ápolást, gondozást biztosító intézmény felé történő közvetítés	2
Krízisszobába történő szállítás	3
Hajléktalanok Otthonába történő elhelyezés	1
24 órás Egészségügyi Centrumban történő elhelyezés	6

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, a korábbi évekhez hasonlóan a **10 férőhelyes 24 órás Egészségügyi Centrumban** helyeztük el.

Jövedelemmel nem rendelkező klienseink esetében kiemelt feladat, hogy félévente az egészségügyi szolgáltatásra való jogosultságot megigényeljük számukra, a Sz-Sz-B Megyei Kormányhivatal Egészségbiztosítási Osztályától. 2023-ban összesen **205** esetben rendeztük hajléktalan személy biztosítási jogviszonyát.

Az ügyfelek **gyógyszertámogatáshoz való hozzájutását** pályázati támogatásból az utóbbi évekhez hasonlóan szerveztük meg a téli időszakban. Olyan hajléktalan személyek részére biztosítottuk ezt a lehetőséget, akik jövedelemmel nem rendelkeznek, vagy jövedelmük kevés, illetve a gyógyszer költségeiket más módon nem tudták előteremteni. A kezelőorvos által felírt gyógyszerek kiváltása kiemelkedő fontosságú, ennek hiányában a gyógyulás nem tud megvalósulni. A támogatottak között van olyan személy is, akinek a felírt egészségügyi eszköz az életminőségét javította vagy a napi életvitelét segítette pl. járóbot, melloperáció miatt speciális segédeszköz. Egyesületünk a gyógyszerekre és gyógyászati segédeszközökre szükséges összeget nem tudja másból kigazdálkodni/előteremteni, így a pályázati forrás megléte kiemelkedő fontosságú. *2023. évben összesen 51 esetben biztosítottuk ügyfeleink számára a térítésmentes gyógyszerkiváltás lehetőségét.*

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 csökkentett kapacitással működő egészségügyi ellátás, lényegesen kevesebb ügyfelünket volt képes megtartani. A klienseinknek küldött csomagok bejuttatásához illetve a személyes ügyeik intézéséhez a kórházi szociális munkások nyújtottak számunkra segítséget. Tapasztalataink szerint a kórházi kezelés 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 *Egészségügyi Centrum* a *24 órás Mozgó Orvosi Szolgálat*tal kiegészülve, a legkiszolgáltatóbb 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.

A 2023. év során az alábbi megoszlásban segítettük ügyfeleinket egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzájutásban

Tevékenység	Alkalmak száma
Gyógyszerek kiváltása	51
Háziorvos felé közvetítés	2
Egészségbiztosítási jogviszony rendezése	205

Kórházi látogatás, ruházat és tisztasági csomag biztosítása	4
Mentőszolgálat riasztása	5
SBO-ra szállítás	1
Kórházi elhelyezés	1
Elsősegély, sebkötözés	1
Szakrendelő felé közvetítés	4

6. Lakhatásba kerülés, lakhatásban tartás támogatása

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

Lakhatásba kerülés során az alábbi tevékenységeket végezzük:

- Lakhatás felkutatásában nyújtott segítség: hirdetési lehetőségek (újság, internet) hozzáféréseinek biztosítása, telefonálási lehetőség biztosítása, albérletkereséssel kapcsolatos tanácsadás;
- Lakhatásba jutás segítése: pénzbeli 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. **A 2023-as évben 1 fő hajléktalan ember kapott támogatást ezen a jogcímen.** Tapasztalataink szerint az igénylők egyrészt a rendkívül magas albérletárak miatt nem tudnak élni ezzel a lehetőséggel, másrészt a támogatás mértéke nem tudta lekövetni az árváltozásokat és a rendkívül magas inflációt. Ezen túlmenően a támogatott személy havi jövedelme nem haladhatja meg a 114 000 Ft-ot, ez a határ (2023-ban felfelé módosult) nem az aktuális árakhoz és jövedelmi viszonyokhoz lett igazítva. Sajnos ezen indokok miatt behatárolt azok száma, akik élni tudnak ezzel a lehetőséggel, nagyon kevés jelentkezőt sikerült becsatornázunk a támogatásba. Akadt példa olyan érdeklődőre, amely esetben a lakhatást raktárként bérelte az ügyfél, sajnos el kellett utasítanunk, mivel a bérlemény jogállása nem felelt meg a rendeletben meghatározott feltételeknek.

2022. július 1. – 2023. június 30. között valósítottuk meg az **"Előre Lépünk,, hajléktalan emberek lakhatási támogatása** című programunkat. A megvalósítás kezdetén öt főt választottunk a pályázati programba. Ebből négy fő a korábbi Hajléktalanokért Közalapítvány által támogatott lakhatási pályázatban részt vett, és azt sikeresen teljesítette. Mivel az előző évben már érezhető volt az infláció és az energiaárak drasztikus emelkedése, ezért további támogatásukról döntöttünk, megvédve ezzel az előző projekt által elért eredményeket. A megvalósítás során a programból való kieső ügyfél pótlására új jelentkezőket hallgattunk meg, amely alapján két alkalmas jelöltet is találtunk. Nem szeretnénk volna támogatás nélkül hagyni egyiküket sem, ezért úgy döntöttünk, hogy mindkét jelentkezőt a programba választjuk. Az így összeállt hat támogatott ügyfél sikeresen teljesítette a programot, betartották az együttműködési kötelezettségeiket. Az általunk szervezett csoportfoglalkozások, egyéni tanácsadások illetve közösségi programok nagy részén megfelelő arányban részt vettek. Az ügyfelek személyre szabott havi lakhatási támogatásban részesültek, felmerülő problémáik megoldásával kapcsolatban egy személyes mentor segítette őket. 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 program megvalósítása során a fő célunk az volt, hogy a támogatott ügyfelek mindegyike lakhatásban maradjon a projekt teljes időtartama alatt meg tudja tartani. Az ügyfeleknek **egyéni szükségleteik alapján megállapított pénzbeli lakhatási támogatást** biztosítottunk a projekt teljes időtartama alatt. A pénzbeli támogatás mellett egyéni tanácsadással, csoportos és közösségi programok szervezésével segítettük a résztvevők lakhatáshoz jutását és annak megtartását.

A projektben résztvevők számára pályázati finanszírozás hiányában nem biztosított a folytatás lehetősége. Az ügyfelek egy része piaci albérlésben él, a támogatás nélkül a jelenlegi piaci körülmények között, nehezen fogják tudni fenntartani a lakhatásukat. A programot sikeresen záró hat ügyfél közül három főnek rendkívül bizonytalan a helyzete, mivel a rendelkezésre álló jövedelmük 50-80 százalékát a lakhatásuk költségeire kell fordítaniuk. Mindez kétségessé teszi a lakhatás hosszú távú fenntarthatóságát, ami óriási veszteség tekintettel arra, hogy milyen eredményeket értek el az elmúlt időszakban.

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

A törvényi előírásokkal 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 (2023. január, február, március, április, november, december hónapokban) a fokozott utcai jelenlét, illetve a krízisautó szolgálat működése következtében 24 órában biztosított volt a téli időjárás ártaival 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 ivókutakat, 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 3 alkalommal** került sor, összesen **12 napon** keresztül biztosítottuk a segítségnyújtást a 2023-as évben:

ssz.	Vörös Kód jelzés kiadásának kezdete és vége	Jelzés időtartama
1.	2023. július 10. 8:00- 2023. július 12. 20:00.	3 nap
2.	2023. július 15. 8:00- 2023. július 19. 20:00	5 nap
3.	2023. augusztus 25. 8:00- 2023. augusztus 28. 20:00	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 riasztottuk) 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 férőhelyszámtól 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. Sajnos nagyon rosszak a tapasztalatok ezen a területen, az intézmények nem élnek a jelentési kötelezettségükkel. **Szabolcs-Szatmár- Bereg Megyében 3 intézmény összesen 14 férőhelye fölött rendelkezünk. Nyíregyháza városban található 2 szociális bentlakásos intézmény 5 férőhelyet ajánlott fel a Vörös Kód idejére, az Oltalom Szeretetszolgálat 14 krízisférőhelyével kiegészülve.**

A 2023. év téli időszakában nem került sor Vörös Kód jelzés kiadására. A hideg időszakokban a legfőbb célunk volt, hogy a közterületen éjszakázók számát csökkentsük, mindent megtettünk annak érdekében, hogy az utcás ügyfeleink intézményes ellátással kapcsolatos előítéleteit eloszlassuk. 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.

8. 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.

2022-2023 DISZP 04- Krízisautó szolgálat működtetése Szabolcs Szatmár Bereg megyében tárgyú programot 2022. november 1 - 2023. március 31. között valósítottuk meg. Utcai szolgálatunk a jogszabályi kötelezettségének megfelelően november 1. és április 30. között hétköznap 8-22 között működött, és látta el az utcai szociális munkával összefüggő feladatokat. A diszpécser szolgálat fogadta az utcán krízishelyzetbe került személyekkel kapcsolatos bejelentéseket, melyről értesítette a krízisautó szolgálatban készenlétet ellátó kollégákat. A szakemberek a bejelentés helyszínére mentek, majd ott intézkedést kezdeményeztek a bejelentett krízishelyzet megszüntetése érdekében. A támogatási időszakban a krízisautó szolgálat **72 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 végeztek a készenlétben lévő kollégák, amely során azokat a helyszíneket látogatták meg, ahol információik szerint hajléktalan emberek éjszakáznak. A megyei hatáskörű hívások száma a korábbi évhez képest mérséklődött (9

eset). A krízisautó szolgálat a krízisidőszak során, **50 fő** utcán krízishelyzetben került személyrel kapcsolatban intézkedett, ebből **34 fő férfi**, és **16 nő** volt. Az *50 főből 28 fő olyan ügyfél volt, akit korábban nem ismertünk*, tehát nem az utcán élt, nem volt a szolgálatunk ügyfele.

A 2023-as évben is támogatásra érdemesnek találta a krízisautó szolgálat működésére benyújtott pályázatunkat a Hajléktalanokért Közalapítvány, a *2023-2024 DISZP 04 kódjelű program* jelenleg is tart. **2023. november és december** hónapokban **34** utcai bejelentés helyszínére vonult ki a krízisutó szolgálat illetve további **20** 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, az egészségügyi ellátásban nem maradnak bent, vagy onnan idő előtt kikerülnek. Összegezve a két pályázati időszakot, a **2023. évben összesen 91 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 Gyermejköléti Központ). A helyzet tartós megoldása érdekében közösen kerestünk megoldást a felmerülő nehézségekre. Fűtetlen lakóházban élőkkel kapcsolatos bejelentések esetén, jeleztük a segítségre szoruló tűzifa igényét a helyi Önkormányzat felé. Igyekszünk oly módon megválasztani a segítségnyújtás formáját (szociális tűzifa, kályha beszerzése), hogy a bejelentett személyeknek ne kelljen elhagyniuk az otthonukat, lehetőség szerint ne kényszerüljenek hajléktalan ellátásba, kizárólag amennyiben a krízishelyzet más módon nem szüntethető meg. Fontos törekvésünk, hogy az idős embereket időlegesen sem a hajléktalan ellátó intézményrendszerben helyezzük 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).

9. 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 2023. év során 38 alkalommal végeztünk ilyen tevékenységet.

10. Oktatási tevékenység

A Periféria Egyesület utcai szolgálatai megalakulásuk óta gyakorlati terephelyként működnek a Debreceni Egyetem Egészségtudományi Karának szociális munka szakos hallgatói számára. 2023-ban 18 fő egészségügyi szociális munka mesterszakos hallgató (angol és magyar nyelvű képzésből egyaránt) teljesítette ezen a területen szakmai gyakorlatát. Ezen felül három csoport szociális munka alapszakos hallgató abszolválta egyesületünkönél monitorozó gyakorlatát.

11. Adományszervezés

Az Utcai Szociális Munka Szolgálatok az ügyfelek részére a 2023 –as 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. Élelmiszer adományt kizárólag konzerv formájában fogadunk. Az elmúlt évekhez hasonlóan 60 fő közterületen élő hajléktalan ügyfelünket ajándékoztuk meg élelmiszercsomaggal a karácsonyi időszakban. A 2023-as téli időszakban hétfőnként a Labor Café közösségi kávézó önkéntesei szeretetszendvicseket és meleg ételt készítettek a hajléktalanok részére. Az adományokat az utcai szolgálat szakemberei juttatták el a közterületen élőknek.

12. Hajléktalanok társadalmi megítélésének javulását célzó program - Közös Értékeink-CERV-F-2023-0193

A projekt az Európai Unió Alapjogi Chartájában alapvető jogként nevesített emberi méltóság tiszteletben tartásához, az egyenlőséghez és a szolidaritáshoz kapcsolódik. Elsődlegesen a hajléktalan emberek emberi méltóságának megélését helyezi előtérbe azzal, hogy az ember méltósága nem lehet kitéve az ember szociális helyzetének, ezért szorosan kapcsolódik a szociális biztonság alapjoghoz. A hajléktalan emberek emberi méltóságának tiszteletét és élethelyzetük javulását egy szolidáris közösségben szeretnénk elérni, ezért a projekt célcsoportjai a lokális közösség és a közösséghez tartozó hajléktalan emberek. Nyíregyháza város fejlődik a közösségi rendezvények megvalósításában, és az a tapasztalatunk, hogy a


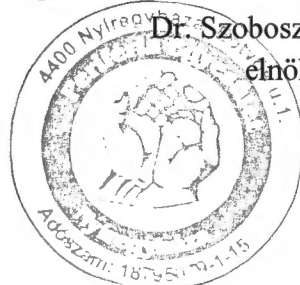
hajléktalan embereknek nincsen helye ezeken a közösségi programokon. Ők nincsenek megszólítva, bekapcsolva és kimaradásuk üzenete, hogy a helyiek nem tekintik őket a közösség tagjainak. Mi ezen szeretnénk változtatni a projektben. **2023. november, december hónapokban sikeresen lebonyolítottuk az első két projektrendezvényt.** Az eseményeket a Tabulapláza Alapítvánnyal partnerségben, a Labor Café közösségi kávézóban valósítottuk meg. *Szimpla kávé* illetve a *Szimpla Színház* című rendezvények a hajléktalan emberek és az állampolgárok aktív közös részvételével valósultak meg.

Adminisztráció

Az Utcai Szociális Munka Szolgálatok 2023. 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 **1322** különböző személy gondozási lapját tároljuk az adminisztrációs rendszerünkben, a teljes ügyfélkörből **301** kliensünkhöz kötődött valamilyen gondozási tevékenység a **2023. 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.


Dr. Szoboszlai Katalin
elnök


Nyíregyháza, 2024. február 15.

Periféria Egyesület
Utcai Szociális Munka Északi Szolgálat
Utcai Szociális Munka Déli Szolgálat
Pénzügyi beszámoló 2023.

Bevétel forrása	Bevétel összege (Ft)	Bevétel %
Szociális és Gyermekevédelmi Főigazgatóság – Finanszírozási Szerződés szerint	20.966.000	43
Magyar Államkincstár- összevont szociális ágazati pótlék-jogszabály szerint	9.749.640	20
Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata – Ellátási szerződés alapján	12.373.733	25
Pályázati támogatások- támogatói okirat alapján (Krisisautó szolgálat, gyógyszervásárlás, takaró)	4.800.000	10
Bevétel összesen:	47.889.373	100

Támogatás felhasználása 2023.

Költségnem	Kiadás (Ft)
1. Munkabér és járulék	5.778.228
Munkabérek, bérjellegű kiadások, járulékok	5.778.228
2. Dologi kiadások	6.595.505
Utcai szociális munka végzéséhez szükséges eszközök (eldobható evőeszközök, takarítószer, tisztítószer, takarók, ruhanemű stb.)	1.368.637
Irodaszer	33.527
Üzemanyag, gépkocsi fenntartás	587.542
Élelmiszer (utcai szolgáltatás során kiosztott: konzerv, tea, víz, kenyér)	2.300.757
Tisztítószer, fertőtlenítő, gyógyszer, kötszer	548.674
Rezsiköltség (áram, gáz, víz)	194.316
Bérleti díj	233.200
Iroda karbantartás, javítás	86.600
Postaköltség	29.295
Telefon, internet	109.319
Számviteli szolgáltatás, könyvelés	300.000
Bankköltség	289.750
Biztosítás (szakmai felelősség, gépjármű, vagyon)	253.586
Egyéb szolgáltatások	260.302
Kiadások összesen:	12.373.733

Nyíregyháza, 2024. február 27.



Dr. Szoboszlai Katalin, elnök