

## Tájékoztató a Hajléktalansegítő Szolgálat működéséről és a téli kríziskezelés tapasztalatairól

Tisztelt Bizottság!

A Humánszolgáltató Központ Hajléktalansegítő Szolgálat munkatársaitól minden évben a téli időszak igényli a legnagyobb erőfeszítést és igényli a legszakszerűbb problémakezelést. Az eddig bevált, sok év alatt kialakult eszközrendszerrel igyekszünk legmagasabb szintű professzionalitással működtetni. A rendelkezésre álló adatok szerint **kihúlésees megbetegedés vagy halál ellátási területünkön nem fordult elő** 2014-2015 telén . Munkatársaink minden hívásra helyszínre vonultak, és megtették a szükséges beavatkozást. Ellátási területünkön rendszeres utcai járőrözést folytattunk.

### **A végzett munka részletes adatait az alábbiakban ismertetjük:**

A Hajléktalansegítő Szolgálat 2014. november 01-től 2015. április 30-ig terjedő időszakban szervezi meg a téli kríziskezelést.

### **Ennek elemei a következők:**

Az **éjjeli menedékhely** 20 fős, csak férfiaknak fenntartott kapacitását a **nappali melegedő** éjszakára is kiterjesztett nyitva tartásával bővítjük ideiglenes férőhelyek üzemeltetésével. Ebben az időszakban a nők is igénybe vehetik a bentlakásos szolgáltatást.

### **Az ellátottak köre:**

A településen életvitelszerűen tartózkodó, tizennyolcadik évüket betöltött hajléktalan személyek, akik magyar állampolgárok, bevándorlási engedéllyel rendelkeznek, a letelepedési engedéllyel rendelkező személyek vagy a magyar hatóság által menekültként elismert személyek.

### **A feladatellátás szakmai tartalma, a biztosított szolgáltatások formái, rendszeressége:**

- A hajléktalanok átmeneti szállása biztosítja:
  - az éjszakai pihenési lehetőséget;
  - a személyi tisztálkodásra szolgáló helyiséget;
  - az étel melegítésére, étkezésre szolgáló helyiséget;
  - a betegek elkülönítésére szolgáló helyiséget;
  - a közösségi együttlétre szolgáló helyiséget;
  - az ellátást igénybe vevő ágyneműjét;
  - tisztálkodásához szükséges textíliát;
  - az ellátást igénybe vevő ruházatának tisztításához szükséges feltételeket (mosási lehetőség);
  - a kliens személyes használati tárgyainak biztonságos megőrzését;
  - elsősegély nyújtásához szükséges felszerelést (elsősegélynyújtó felszerelést).

- Szociális és mentális gondozás körében nyújtott szolgáltatások:
  - az egyéni esetkezelés, szociális csoportmunka;
  - az átmeneti szállóról történő továbblépéshez nyújtott személyre szabott segítség;
  - az intézményen belüli közösségi élet szervezése;
  - a családi és társadalmi kapcsolatok ápolásának segítése;
  - a hivatalos ügyek intézésének segítése;
  - mentálhigiénés gondozás.
- Az ellátás nyújtását a komplexitás, az egyéni bánásmód, az adott személy szükségleteihez, a lehetőségekhez alkalmazkodó segítségnyújtás jellemzi.
- Az ellátás igénybe vehető az év minden napján, 16 órától másnap reggel 8 óráig.

#### Az ellátás igénybevételének módja:

- A szolgáltatás igénybevétele önkéntes.
- Kérelemmel igényelhető.

Éjjeli menedékhely napi átlag: 18,24 → 18 fő (2013: 18,54 fő)

Átmeneti szálló átlag: 5,28 → 5 fő (2013: 5,92 fő)

Átmeneti szállás és éjjeli menedékhely éves átlag: 23,52 → 24 fő (2013: 24,46 fő)

Ellátotti létszám:

átmeneti szállás: 14 fő (2013: 8 fő)

éjjeli menedékhely: 69 fő (2013: 70 fő)

Engedélyezett férőhelyszám: ász: 20 fő, év: 6 fő

#### Átmeneti szálló és éjjeli menedékhely havi forgalma:

Hónap	Éjjeli menedékhely			Átmeneti szállás		
	2014	2013	Tendencia	2014	2013	Tendencia
<b>Január</b>	620	620	*	186	186	*
<b>Február</b>	559	560	-	168	168	*
<b>Március</b>	619	620	-	186	186	*
<b>Április</b>	585	554	+	174	180	-
<b>Május</b>	511	526	-	136	186	-
<b>Június</b>	459	454	+	90	180	-
<b>Július</b>	499	526	-	96	186	-
<b>Augusztus</b>	565	544	+	167	186	-
<b>Szeptember</b>	516	540	-	172	180	-
<b>Október</b>	544	603	-	186	186	*
<b>November</b>	568	599	-	180	180	*
<b>December</b>	615	620	-	186	157	+
<b>Össz:</b>	6.660	6.766	-	1.927	2.161	-

**Nappali melegedőben alvók, 2015. január-február**

**Napi forgalmi adatok (összes (ebből nő)):**

Hónap	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
<b>Január</b>	10 (5)	10 (5)	11 (5)	12 (6)	10 (6)	11 (7)	9 (5)	8 (4)	8 (4)	5 (4)	6 (4)	8 (4)	7 (4)	9 (5)	10 (4)
<b>Február</b>	10 (6)	11 (6)	8 (6)	9 (6)	11 (6)	11 (5)	7 (3)	8 (4)	10 (4)	11 (5)	11 (5)	6 (3)	6 (3)	5 (2)	4 (3)

Hónap	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
<b>Január</b>	8 (4)	8 (4)	10 (5)	8 (5)	10 (4)	11 (4)	10 (4)	9 (4)	12 (4)	11 (5)	12 (5)	11 (5)	12 (5)	13 (5)	12 (6)	10 (6)
<b>Február</b>	6 (4)	7 (3)	8 (4)	7 (4)	7 (3)	5 (3)	7 (4)	7 (5)	8 (5)	7 (4)	8 (4)	7 (4)	7 (4)	-	-	-

- = nem volt megnyitva a melegedő éjszakára

Összes ellátotti létszám: 520 fő (2014.01.-02.: 309 fő)

ebből férfi: 255 fő (2014.01.-02.: 234 fő)

ebből nő: 265 fő (2014.01.-02.: 75 fő)

Napi átlag: (59 nap) 8,8 fő (2014.01.-02.: 5,2 fő)

Napi átlag, női: (59 nap) 4,5 fő (2014.01.-02.: 1,3 fő)

**A jelzőrendszer intenzívebb működtetése:**

A téli krízis időszakban fokozott figyelemfelhívást teszünk közzé a lakosság tájékoztatására, és a társintézmények, valamint a települési önkormányzatok számára. A sajtóban, a helyi televíziókban, és írásos szóróanyagok segítségével nyújtunk felvilágosítást a teendőkről. A közlemények tartalmazzák a téli időszakban szükséges teendők listáját, és az elérhetőségeket.

A jelzőrendszer tagjai és a lakosság a Hajléktalansegítő Szolgálat központi telefonszámát (74-511-393 ) és a krízis esetén hívható **krízisügyelet** számát (30/277-2622 ) egyaránt hívhatják ebben az időszakban.

**Krízisügyelet: 2015. január-február**

**Működési adatok:**

Megnevezés	2015	
	január	február
Krízisügyeleti napok száma:	31	28
Hívások száma, esetszám:	2	0
Helyszínre vonulások száma:	2	0
Ellátottak száma:	2	0
Közvetlen életmentések száma:	1	0
Ártalomcsökkentések száma:	1	0
Semmiféle együttműködésre nem hajlandó ügyfelek száma:	0	0

Az intézmény **utcai szociális munka** szolgáltatást nyújt Szekszárd város és a társult települések területén.

**Az utcai szociális munka célja, feladata:**

Az ellátatlan, de az intézményes gondozással szemben bizalmatlan, az utcán életvitelszerűen tartózkodó egyének, csoportok szociális és mentális segítése, elsősorban életmentés, megelőzés, integrálás céljából.

**Az ellátottak köre:**

Szekszárd Megyei Jogú Város Önkormányzat közigazgatási területén élő hajléktalan személyek, akik az éjszakáikat közterületen töltik vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségben.

## A feladatellátás szakmai tartalma, a biztosított szolgáltatások formái, rendszeressége:

- A hajléktalan személyek felkutatása, helyzetük, életkörülményeik figyelemmel kísérése (elsősorban közterületek, pincék, lépcsőházak, tanyák).
- Szükség esetén a megfelelő intézménybe juttatása, ellátás kezdeményezése, illetve a szükséges intézkedés megtétele helyzete javítása érdekében.
- Tájékoztatás, információnyújtás, tanácsadás (különösen jogosultságokról, intézményi ellátási lehetőségekről, jogi tanácsadóhoz juttatás).
- Segítségnyújtás a rászoruló hajléktalan személyek aktuális hivatalos ügyeinek intézésében.
- Szolgáltatás nyújtása (takaró, ruha, konzerv, egyéb élelmiszer, gyógyszer), ártalomcsökkentés.
- Szociális munka egyénnel (kliens kezdeményezésére, szóbeli megállapodással).
- Mentális segítségnyújtás (kompetenciahatárokat betartva).
- Munkavállaláshoz nyújtott segítség.
- Társadalmi reintegráció elősegítése.
- Egyaránt fontos a hajléktalan emberek ellátáshoz juttatása, valamint a szolgáltatások utcára való kivitele.
- Az ellátás nyújtását a komplexitás, az egyéni bánásmód, az adott személy szükségleteihez, a lehetőségekhez alkalmazkodó segítségnyújtás jellemzi.
- Utcái szociális munka igénybe vehető az év minden munkanapján, nyolc órától tizenhat óráig.
- Rendszeresen bejárásra kerülnek a hajléktalanok által lakott helyek.
- Új helyek felkutatása saját elképzelések alapján, valamint lakossági bejelentésekre.

## Az ellátás igénybevételének módja:

- Az ügyfelek személyes megkeresése révén.
- Lakossági vagy egyéb jelzés alapján történő megkeresése alapján.
- A szolgáltatás igénybevétele önkéntes.
- Szóbeli kérelemmel igényelhető.
- A szolgáltatás ingyenesen, térítési díj fizetése nélkül vehető igénybe.

## Működési adatok:

A feltüntetett adatok nem egy időben értendők, hanem éves szinten.

Ügyfélszám:	2014	2013	Tend.
<i>Látókörünkbe került közterületen vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségben éjszakázó ügyfelek száma:</i>	40 fő	37 fő	+
<i>Ebből tartósan az ellátási területen tartózkodó ügyfelek száma:</i>	32 fő	37 fő	-
<i>Ebből rövid ideig (néhány hétig) az ellátási területen tartózkodó kliensek száma:</i>	8 fő	0 fő	+
<i>Ebből az ellátási területen „átutazó” ügyfelek száma (néhány napos tartózkodás):</i>	0 fő	0 fő	*
<i>Közterületen ellátott hajléktalan személyek száma:</i>	117 fő	108 fő	+

Végzett munka (közterületen ellátottakra vonatkozik)		Esetszám		
		2014	2013	Tendencia
<b>Összes ügyfélszám:</b>		1.839 eset	1.956	-
	<b>Közterületen vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségben éjszakázók (Nyilvántartás):</b>	40 fő	37 fő	+
	<b>Közterületen ellátottak:</b>	117 fő	108 fő	+
<b>Közvetlen életmentés:</b>		0 eset	0 eset	*
<b>Információgyűjtés:</b>		1.108 eset	1.284 eset	-
<b>Életkörülmények figyelemmel kísérése:</b>		123 eset	82 eset	+
<b>Szociális ügyintézés</b> (különösen: iratpótlás, segély ügyintézés, nyugdíj és nyugdíjszerű ellátás ügyintézése)		230 eset	278 eset	-
<b>Munkahely ügyintézés:</b>		34 eset	10 eset	+
<b>Intézményi ellátáshoz juttatás:</b>		1 eset	1 eset	*
<b>Mentális segítségnyújtás:</b>		717 eset	925 eset	-
<b>Egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás segítése:</b>		13 eset	10 eset	+
<b>Információadás, tájékoztatás:</b>		1.329 eset	1.465 eset	-
<b>Tanácsadás:</b>		732 eset	933 eset	-
<b>Szolgáltatás nyújtása:</b> (takaró, ruha, konzerv, egyéb élelmiszer, gyógyszer)		85 eset	137 eset	-
<b>Nem hajlandó kapcsolatfelvétellel:</b>		0 fő	0 fő	*

Végzett munka (közterületen ellátottakra vonatkozik)		Ügyfelek száma		
		2014	2013	Tendencia
<b>Közvetlen életmentés:</b>		0 fő	0 fő	*
<b>Információgyűjtés:</b>		107 fő	91 fő	+
<b>Életkörülmények figyelemmel kísérése:</b>		16 fő	15 fő	+
<b>Szociális ügyintézés</b> (különösen: iratpótlás, segély ügyintézés, nyugdíj és nyugdíjszerű ellátás ügyintézése)		65 fő	57 fő	+
<b>Munkahely ügyintézés:</b>		16 fő	7 fő	+

<i>Intézményi ellátáshoz juttatás:</i>	1 fő	1 fő	*
<i>Mentális segítségnyújtás:</i>	92 fő	87 fő	+
<i>Egészségügyi ellátáshoz való hozzájárulás segítése:</i>	3 fő	7 fő	-
<i>Információadás, tájékoztatás:</i>	103 fő	92 fő	+
<i>Tanácsadás:</i>	81 fő	77 fő	+
<i>Szolgáltatás nyújtása:</i> (takaró, ruha, konzerv, egyéb élelmiszer, gyógyszer)	28 fő	35 fő	-
<i>Nem hajlandó kapcsolatfelvételre:</i>	0 fő	0 fő	*

**Napi átlagforgalom:** 7,3 fő (összes ügyfélszám/osztószám) (2013: 8 fő)

Kérjük a Tisztelt Bizottságtól tájékoztatnók tudomásul vételét.

Szekszárd, 2015. március 18.

Tisztelettel:

Papp Győző  
intézményvezető