



MISKOLC MEGYEI JOGÚ VÁROS
ALPOLGÁRMESTERE

Ikt.sz: 202848-3/2019

Üi.: Takács Andrea

Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének
Egészségügyi és Szociális Bizottsága

Előterjesztés az Egészségügyi és Szociális Bizottság 2019. április 10. napján tartandó ülésére

Javaslat

a hajléktalanok ellátását biztosító szervezetek támogatására

Előkészítésért felelős:

Dr. Szekanez Noémi
osztályvezető
Szociális és Köznevelési Osztály

Egyeztetve:

Dr. Papp Csaba
egészségügyért és szociális ügyekért felelős
polgármesteri biztos

Kmetti Attila
gazdálkodási stratégiáért felelős
polgármesteri biztos

Polgári Máttyás
főosztályvezető
Gazdálkodási Osztály

Törvényességi véleményezésre bemutatva.

Dr. Alakszai Zoltán
jegyző

Tisztelt Bizottság!

I. Tartalmi összefoglaló

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban Szt.) 90. § (2) bekezdése értelmében a hajléktalanok ellátása az Önkormányzat kötelező feladata.

A Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (továbbiakban: Mötv.) 13. § (1) bekezdésének 10. pontja értelmében a helyi közügyek, valamint a helyben biztosítható közfeladatok körében ellátandó helyi önkormányzati feladatok körébe tartozik különösen a területén hajléktalanná vált személyek ellátásának és rehabilitációjának, valamint a hajléktalanná válás megelőzésének biztosítása.

Az Szt. 120. §-a alapján a helyi önkormányzat a szociális szolgáltatást egyházi vagy más, nem állami szervvel, egyházi fenntartóval vagy nem állami fenntartóval kötött ellátási szerződés útján is biztosíthatja. Ezen törvényi felhatalmazás alapján a hajléktalan személyeknek nyújtandó szociális szolgáltatások ellátásával az Önkormányzat három szervezetet bízott meg. Miskolc Megyei Jogú Város Közgyűlésének V-110/16.499/2007. számú határozata alapján 2007. július 2. napján került sor az ellátási szerződések megkötésére a Magyar Vöröskereszt Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Szervezetével (székhely: 3531 Miskolc, Győri kapu 123.; nyilvántartási szám: 01-02-0005525; adószám: 19066802-2-05) és a „Nappényt az Életnek” Alapítvánnyal (székhely: 3527 Miskolc, Baross G.u.13-15.; nyilvántartási szám: 05-01-0000715; adószám: 18414408-1-05), valamint a VIII-172/5241/2013. számú határozat alapján 2013. október 30. napján a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesülettel (székhely: 1125 Budapest, Szarvas Gábor út 58-60.; nyilvántartási szám: 01-02-0000010; adószám: 19025702-2-43).

Mindhárom ellátási szerződésben rögzítésre került, hogy az ellátási szerződés alapján elvégzett közfeladatra tekintettel, a szolgáltatásért az Önkormányzat a mindenkorli költségvetésben meghatározott támogatási összeget biztosít.

Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének az Önkormányzat 2019. évi költségvetésének megállapításáról szóló 1/2019. (II.26.) önkormányzati rendelet (továbbiakban: Rendelet) 3.2.2. sz. mellékletében foglaltak alapján a hajléktalanok ellátását biztosító szervezetek támogatására 30.000.000,- Ft került elkülönítésre. A Rendelet 22.§ (1) bekezdésének c) pont ca) alpontja értelmében, a hajléktalanok ellátását biztosító szervezetek támogatása előirányzat felhasználásáról Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének Egészségügyi és Szociális Bizottsága dönt.

A hajléktalanellátó rendszer feladata a hajléktalanok felkutatása, ellátása, fejlesztése, az önálló életvitelhez szükséges képességek helyreállítása, rehabilitáció, rehabilitáció. Mindhárom, hajléktalan személyek ellátását végző intézmény segítséget nyújt a hajléktalan személyek életviteléhez, elősegítve a szociális ellátások igénybevételét, elérését.

A hajléktalanok ellátása területén a három szervezet a 2018. évről szóló beszámolójuk alapján az alábbi tevékenységeket végzi:

1. „Nappálynt az Életnek” Alapítvány

A „Nappálynt az Életnek” Alapítvány célja, feladata az, hogy szociális alap és szakellátás keretében biztosítsa az utcai szociális munkát, a nappali ellátást, szállás nyújtás esetén az átmeneti és a rehabilitációs elhelyezést, valamint egészségügyi ellátás keretében a 24 órás Egészségügyi Centrum szolgáltatásait a hajléktalanságuk miatt rászorulók részére.

A szolgáltatás célja, hogy a településen ne legyen ellátatlan személy, illetve minden rászoruló a jogszabályokban szabályozott módon megfelelő minőségű ellátást kapjon. Ezzel választási lehetőséget adnak hajléktalan emberek részére, a szolgáltatás igénybevételének számukra legkedvezőbb módon történő megválasztásához.

Az egyes intézmények által nyújtott szolgáltatások igénybevételének módját és a térítési díjak mértékét a „Nappálynt az Életnek” Alapítvány, mint fenntartó a vonatkozó jogszabályok figyelembevételével határozza meg.

A különböző alap és szakellátások az arra rászorulók számára hozzáférhető és biztosított. Az érintetteknek nagy segítséget jelent az Alapítvány jelenléte a város szociális ellátó rendszerében.

Működésükhöz az Önkormányzat adományként rendelkezésre bocsátott egy 1.580 m² alapterületű háromszintes épületet, a Miskolc, Baross Gábor út 13-15. szám alatti épületegyüttesben.

Az alapítvány intézményei érvényes működési engedéllyel, valamint a jogszabályban előírt tanúsítvánnyal rendelkeznek. Az Alapítvány zavartalan működéséhez minden személyi és tárgyi feltétel folyamatosan biztosított.

A feladatok ellátásához az alapítvány **normatív állami támogatást** vesz igénybe, illetve **önkormányzati támogatásban is részesül.**

A működtetett ellátási formák

Nappali ellátást és szociális alapellátást nyújtó intézményeik

- 100 fős Nappali melegedő
- Szociális információs szolgáltatás
- Utcái szociális gondozó szolgálat

Tartós bentlakásos és átmeneti elhelyezést nyújtó intézményeik

- 50 férőhelyes Átmeneti Szállás
- 32 férőhelyes Rehabilitációs Otthon
- 8 fős rehabilitációs külső férőhely

Nappali Melegedő

Engedélyezett létszám: 100 fő.

A Nappali Melegedő hajléktalan személyeknek nyújt szakosított alap ellátást, alapszolgáltatásaik közé tartozik: tisztálkodás biztosítása, mosási lehetőség biztosítása, ételmelegítési, csomag és értéktárgyak biztonságos megőrzése, hivatali és egyéb ügyekben segítő közreműködés, közösségi és szabadidős programok szervezése.

Nyitva tartás: 2018. október 15.-től minden nap 8⁰⁰-18⁰⁰ -ig (napi 10 órában), ezt az időpontot megelőzően munkanapokon tartottak nyitva napi 8 órában (8⁰⁰-16⁰⁰-ig)

Nappali melegedő **ügyfélforgalma 2018. évben:** az ellátási napokat figyelembe véve **26 031 fő** volt; **ellátottak száma: 103,7 fő/nap; Október 15.–december 31. között** hétvégén és ünnepnapokon (27 nap) az **ellátottak száma: 1.775 fő** volt, amely **65,7 főt jelentett naponta.**

Átmeneti szálló

Engedélyezett létszám: 50 férőhely

Az Átmeneti Szálló a szociális munka eszközeivel, az egyéni esetkezelés módszerének alkalmazásával nyújt személyre szabott segítséget 1 éves időtartamban, ügyfeleik szociális helyzetének javításában, mentális – és életvezetési problémáinak megoldásában, családi kapcsolatainak rendezésében, ápolásában, önálló életvitelének megerősítésében, illetőleg a szállóról való mielőbbi továbblépésük, lakhatásuk tartós megoldása és a társadalmi re-integrációjuk érdekében.

Az Átmeneti Szálláson **2018. évben 112 fő** fordult meg, kihasználtsága **95,35 %** volt, amely átlagosan **47,67 fő/napot** jelent.

Rehabilitációs Otthon

Engedélyezett létszám: 32 férőhely

A Rehabilitációs Otthon a szociális munka eszközeivel, az egyéni esetkezelés módszerének alkalmazásával nyújt személyre szabott segítséget 3+2 éves időtartamban, aktívkorú, munkaképes ügyfeleink szociális helyzetének javításában, mentális – és életvezetési problémáinak megoldásában, családi kapcsolatainak rendezésében, ápolásában, önálló életvitelének megerősítésében, illetőleg a szállóról való mielőbbi továbblépésük, lakhatásuk tartós megoldása és a társadalmi re-integrációjuk érdekében.

A Rehabilitációs Otthonban **2018. évben 45 főt** láttak el. A kihasználtság: **88,23 %** volt, ami átlagosan **28,23 fő/napot** jelent.

Utcai szociális munka

Az utcai szociális munka célja: az ellátatlan csoportok felkutatása, problémáik felmérése, információ- és adatgyűjtés, folyamatos kapcsolat kialakítása, elérhetőség biztosítása; információs szolgáltatás, krízis beavatkozás a közvetlen veszélyhelyzetben élők számára; elsősegélynyújtás. Téli krízis időszakában fokozott utcai jelenlét. Ügyfélszolgálati iroda működtetése, szociális és egyéb ügyekben segítő közreműködés. A szolgáltatást 2 főállású munkatárs látja el, munkanapokon, napi 8 órában.

Az Utcai Szociális Gondozó Szolgálat ügyfélforgalma: **2018. évben** regisztrált gondozottak száma: **146 fő**; találkozások száma: **3405 alkalom**; ellátottak száma átlag: **13,62 fő/nap** volt.

24 órás Egészségügyi Centrum, Fertőtlenítő Állomás

Folyamatosan működtetik a 24 órás Egészségügyi Centrumot, melyben biztosítják az állandó háziorvosi ellátást a hozzájuk forduló hajléktalanok részére. A háziorvosi szolgáltatás mellett biztosítják a mozgó orvosi ellátást, mely segítséget nyújt és szükség esetén ellátó helyre szállítja a közterületen található, egészségügyi ellátásra szoruló hajléktalanokat.

A 24 órás ingyenes orvosi alapellátás részeként, összességében 15 ágyon, **12 ágyas betegszobát és 3 ágyas megfigyelőt működtetnek** a kórházból kikerült, de még ápolásra, gondozásra szorulóknak.

A személyi fertőtlenítés higiénikus megvalósítása érdekében egy önálló Fertőtlenítő Állomást működtetnek. A fertőtlenítő állomás lehetővé tette, hogy az utcáról, közterületről, ill. egyéb helyekről érkező, élősködőkkel fertőzött vagy erősen szennyezett személyeket a szociális vagy egészségügyi ellátó rendszerbe kerülés előtt, elhelyezésre megfelelő állapotba hozzák.

2018. évi statisztikai adatok

Egészségügyi Centrum	regisztrált betegek száma:	2.539 fő
	orvos-beteg találkozások száma:	15.836 fő
	napi ellátottak száma:	43 fő/nap
Betegszoba:	ápolási napok száma:	5.240 nap
	napi ellátottak száma:	14,35 fő/nap
	saját ágyán ellátottak száma:	7 fő/nap
Fertőtlenítő Állomás:	fertőtlenítő fürdetések száma:	168 fő
	higiéniai fürdetések száma:	6.935 fő

2018. évben a „Narfényt az Életnek” Alapítvány által fenntartott intézményekben a **napi ellátottak átlagos száma: 251 fő** volt.

Az önkormányzat által adományként biztosított épületegyüttesben a megnövekedett igényeket is ki tudják elégíteni, melynek indokoltságát alátámasztják az intézményben ellátottak statisztikai adatai is. Az ingyenesen biztosított helységekben az egyre csökkenő állami normatíva mellett, valamint a pályázati lehetőségek szűkülése miatt, csak a megfelelő takarékosági szemléletet követve tudják a folyamatos működtetést biztosítani.

2. Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Gondviselés Háza Miskolc szolgáltatásai 2018. évben is folyamatosan biztosítva voltak.

A működtetett ellátási formák:

- Hajléktalan személyek átmeneti szállása
- Népkonyha
- Utcai Szociális Szolgálat
- Krízisautó működtetése
- Észak-Magyarország Regionális Diszpécser Szolgálat
- Támogató Szolgálat

Hajléktalan Személyek Átmeneti Szállása

A szociális munkában elsősorban a segítő beszélgetésekre, (egyéni, csoportos) konfliktushelyzetekre tették a hangsúlyt. Ez különösen vonatkozik a krízisidőszakra is, mert ilyenkor nemcsak a létszám növekszik, hanem érthető módon a feszültség is megnő. Emellett természetesen a szociális ügyintézők száma is növekedett, hisz ezen a területen is nagy volt az igény.

Gondozottjaik két nagy csoportja közül az elsőbe tartoznak azok, akik aktív korúak, s nekik mindenképp abban próbáltak segítséget nyújtani, hogy állandó, bejelentett munkahelyük legyen. A második csoportba tartoznak az idősebb korúak, akiknél elsődleges cél a teljes ellátást nyújtó intézményben való elhelyezés.

Az egyéni esetkezelések során kiemelt feladatuknak tekintik a hajléktalan személyek kapcsolatrendszerének megismerését, hozzátartozók felkutatását, vagy az ellátottakat támogató személyekkel történő együttműködést, mely nagymértékben hozzájárul ahhoz, hogy a krízishelyzetben lévő gondozottjaik intézménybe történő beilleszkedése minél előbb megtörténjen.

Az átmeneti szállás működésének egyik alappillére alkotják a különböző elnyert pályázatok, melyek jelentős anyagi támogatást nyújtanak a mindennapokban. A pályázatok megírásában, illetve végrehajtásában a legjobb tudásunk szerint igyekszünk aktívan közreműködni.

A hajléktalan személyek átmeneti szálláson **50 fő** otthontalanná vált férfi befogadására van lehetőség. Krízis időszakban ez a létszám **65-70 főre** is változhat.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II.17) Korm. rendeletben meghatározottak szerint a tárgyi szolgáltatás igénybevételéért személyi térítési díjat fizetnek az ellátottak.

A Hajléktalan Személyek Átmeneti Szállásán dolgozó szakemberek létszáma és végzettsége a jogszabályoknak megfelelő.

Az Átmeneti Szálláson lakó 50 férfi elhelyezése 5 szobában történik. 1 db 6 ágyas, 2 db 10 ágyas és 2 db 12 ágyas, valamint 2 ágyas betegszoba is rendelkezésre áll. Minden ellátott részére biztosított egy zárható szekrény, éjjeli szekrény, ágy. Minden szobában található hűtőszekrény és televízió. A bútorok korszerűek, minden könnyen tisztítható és higiénikus. A matracok vízhatlan, fertőtleníthető huzattal vannak ellátva.

Krízis időszakban, telt ház idején éjszakánként 15-24 fő számára biztosítanak pótágyat, matracot. Körükben gyakori a hiányos vagy nem az évszaknak megfelelő ruhával, cipővel rendelkezők, gyakran szennyes, mosdatlan állapotban, illetve fertőző bőrbetegségben szenvedők. 2018-ban 6 fő hajléktalan szorult terápiás kezelésre.

2018-ban a Hajléktalan Személyek Átmeneti Szállásáról **40 fő** távozott különböző helyekre.

Az elmúlt év kritikus időszaka a téli krízisellátás, mely folytatódik az idén is, erősen próbára tette és teszi munkabírákat, megerősítve azt a véleményüket, hogy **egyre nagyobb az igény az intézmény vonzáskörzetén belül egy beruházandó alapellátásra: nappali melegedőre és éjjeli**

menedékhelyre. A két ellátási egység megoldást jelentene több fennálló problémára, mint pl. a zsúfoltság okozta károk kivédése, a bentlakók és az éjszakát töltő kliensek közti folyamatos konfliktusok elkerülése.

Hajléktalanok Közfoglalkoztatása (minta program)

2018. március 1-től meglévő létszámmal folytatódott a hajléktalan emberek közfoglalkoztatása Miskolc városában. A munka szervezését a Miskolci Városgazda Nonprofit Kft. végzi. A feladatok között szerepel fasorgondozás, korlát festés, valamint favágás.

A Máltai Szeretetszolgálat 12 fő hajléktalan ellátottját mentorálja a hajléktalan közfoglalkoztatási mintaprogramban. A program célja az, hogy ne csak otthont nyújtsanak az átmenetileg fedél nélkül maradt embertársaiknak, hanem segítsenek nekik visszatérni a munka világába, így megteremteni az alapját a biztos egzisztenciának. Két szociális munkásuk mentorálja a közfoglalkoztatottakat, hogy a mindennapokhoz segítséget és támogatást nyújtson nekik.

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat 12 főt delegált az aktív gondozottjai közül. Két szociális munkás 6-6 egyén mentorálását végzi.

Szemüveg hajléktalan embereknek

A Hajléktalanokért Közalapítvány által kiírt pályázat adott lehetőséget az intézmény számára, hogy 20 gondozottjuknak szemüveget biztosítsanak. Az igénylők közül első sorban azokat a személyeket választották ki, akik alacsony jövedelmük miatt, még a legolcsóbb szemüveg kiváltását sem engedhetik meg maguknak. A jelentkezők listáját az intézmény három részlegének ellátottaiból – népkonyha, az utcai szociális szolgálat és a hajléktalan személyek átmeneti szállása – állították össze.

Jogi tanácsadás

Az intézmény ellátottjai heti 2x2 órában jogi szolgáltatást is igénybe vehetnek. A rászorulóknak **2018. év során 122 esetben** vettek igénybe jogi tanácsadást.

Népkonyha

A Népkonyha munkanapokon 150 adag ételt oszt ki naponta a rászorulóknak részére. 2018-ban ez **250 napot és 37.000 adag ételt** jelentett, továbbá az Eurest Kft. felajánlott 1 napra adományebédet, így **összesen 37.650 adag étel került kiosztásra.** A Népkonyha 2 fő fizetett alkalmazottal üzemel, egy fő 8 órában, egy fő 4 órában látja el a munkát, ezen kívül rendszeresen vannak önkéntesek, közmunkára ítélték és azok a személyek, akik a segély folyósításához szükséges 30 napot töltötték náluk.

Az ebédet az Eurest Étteremüzemeltető Kft. biztosítja a helyszínrre történő kiszállítással. Az ebéd tartalmazza az előírásoknak megfelelő kalóriamennyiséget. Az étkeztetés helyben történik a 60 férőhelyes ebédlőben, munkanapokon 11.30-13.00 óráig. Napi egy tál meleg ételt és az ebéd típusától függetlenül fejenként 12,5 dkg kenyeret tudnak biztosítani a rászorulóknak. Az ételt csak helyben lehet elfogyasztani, higiénés előírások miatt az elvitele nem lehetséges.

Jelenleg 447 fő szerepel a nyilvántartásban, melyből **minden nap ténylegesen 150 fő jelenik meg.** 2018. évben **447 kliens** volt a névsorlistában, melyből 362 fő férfi és 85 fő női ellátott.

A Népkonyha az év folyamán folyamatosan több nagyobb rendezvénynek adott helyet, mint pl. régiós és pályázatos rendezvényeknek, az Ápolási Otthon rendezvényeinek: farsang, május 1., szüreti multság, Erzsébet nap, karácsony, adventi gyertyagyújtás. A Népkonyhán kiemelkedő

esemény a karácsonyi ebédosztás, melyet az Eurest Étteremüzemeltető Kft. ajánl fel, így 2018. december 25-én szintén osztottak ebédet.

Utcai Szociális Szolgálat

A 2012. januárjától működő Utcai Szociális Szolgálat a 2018. évben is folytatta munkáját. Ezen szociális alapellátás keretében a szolgálat első számú célcsoportja az éjszakáit közterületen, vagy nem lakás céljára szolgáló helyen töltők, vagyis az utcán élők, továbbá akik lakhatásukat területhasználattal, általában lakás céljára nem, vagy csak részben alkalmas helyen oldják meg.

Az ellátás hatékonysága érdekében Miskolc városában együttműködési megállapodást kötött a három hajléktalanellátó szervezet; Magyar Vöröskereszt, Napfényt az Életnek Alapítvány, Magyar Máltai Szeretetszolgálat, mely a 2012-es Utcai szolgálatok területének felosztására is vonatkozik.

További együttműködés van a Rendőrséggel, Mentőszolgálattal, Önkormányzati Rendészettel, Polgárőrséggel.

Ezen együttműködési megállapodás keretében a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Gondviselés Háza Miskolc utcai szociális gondozószolgálat ellátási területe:

Hámor, Lillafüred, Majláth városrész, Diósgyőr lakótelep, Kilián városrész, Bulgárföld városrész, Újgyőri városrész, Hámort és Lillafüredet övező erdős rész, Csanyikvölgy, Nagyszilvásvölgy, Pecérvölgy, Berekalja, Pereces, Lyukóvölgy.

A fenti területek közös jellemzői, hogy nagyrészt erdős, széttagolt, nehezen megközelíthető helyszínek, valamint jellemzően hétvégi házas övezetek, másrészt lépcsőházas, több emeletes, egymáshoz közel álló épületek közeli helyszínek, ahol nagyobb a rejtőzködés lehetősége.

A Szolgálat szociális munkatársai két munkaterületen tartják a kliensekkel a kapcsolatot. Az egyik a háttériroda, ahol az ellátottak keresik fel a munkatársakat napi két órában, a másik pedig a terepmunka, amely napi hat órában történik, ahol a szociális munkások keresik fel a hajléktalanokat, sátrakban, romos épületekben, hétvégi házakban, közterületen.

Megyei hatáskörű krízisautó

Az Utcai Szolgálat 2017. november 1-től 2018. március 31.-ig krízisautót működtetett 24 órában Borsod-Abaúj-Zemplén megye egész területén, ami 2018. november 1-től, az újra elnyert krízisautó pályázat keretében ismét működött, és 2019. február 28-ig tartott. Ebben a téli időszakban is 24 órában látja el feladatát, hétköznap és hétvégén, valamint ünnepnapokon is.

A 2018. évben a krízisautó szolgálat által megtett kiszállások száma összesen **75 eset**.

A kiszállás a diszpécserszolgálat közvetlen együttműködésével, koordinálásával történik. Az autó fel van szerelve hálósákkal, takaróval, élelmiszerekkel, alapvető gyógykészítményekkel, tiszta meleg ruhával. A szolgáltatás célcsoportja a közterületen krízishelyzetbe került hajléktalan személyek, cél pedig a közvetlen életveszély elhárítása, továbbá, hogy a kliens a megfelelő hajléktalan ellátó, vagy egészségügyi intézménybe kerüljön.

A 2019. évben is, az előző évekhez hasonlóan, a pályázati lehetőségeket maximálisan kihasználva, az ügyfelek igényeit figyelembe véve tervezik tevékenységeiket.

Diszpécser Szolgálat

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Észak-Magyarországi Régiója 2013.02.01-től látja el az Észak-magyarországi Regionális Diszpécserszolgálati feladatokat Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves és Nógrád megyékben.

A diszpécser szolgálat a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Gondviselés Háza Miskolc, Árpád út 88. szám alatti ingatlanban egy különálló irodában a megfelelő mellékhelyiségekkel 24 órás ügyelet ellátására alkalmas bútorzattal, a szolgáltatáshoz szükséges infrastruktúrával és tárgyi eszközökkel (telefon, internet, tv, nyomtató, fénymásolás, fax küldésének lehetősége, stb.) működik.

A diszpécser szolgálat stábját a szolgálat működését napi szinten ismerő, a szakmai munkát koordináló, a diszpécser szolgálat szakmai képviselőjét ellátó szakmai vezető irányítja, aki folyamatosan elérhető a munkatársak számára.

Elsődleges célcsoportja a program ellátási területén az észak-magyarországi régióban élő (Borsod-Abaúj-Zemplén megye, Heves megye, Nógrád megye) krízishelyzetbe került személyek, családok.

A diszpécser szolgálat további célcsoportjai:

- utcán, közterületen, nem lakás céljára szolgáló helyen életvitelszerűen tartózkodó személyek,
- hajléktalansággal veszélyeztetett személyek, akik információt kérnek a lehetséges szociális ellátásokról, támogatásokról,
- hajléktalan személyek hozzátartozói, akik kapcsolatfelvétel céljából rokonaikat keresik,
- a hajléktalanellátó rendszerről és az azzal kapcsolatos szociális szolgáltatásokról információt kérő, szociális szakemberek, hatóságok, szociális, egészségügyi, illetve egyéb intézmények, magánszemélyek,
- lakhatási, közlekedési problémákkal küzdők (hátrányos helyzetű településen/településeken lakók, szegregált lakókörnyezetben élők, hajléktalanok, mélyszegénységben élők, szegénységgel veszélyeztetett csoportok, csellengő fiatalok, demens idős személyek),
- tartós munkanélküliek,
- állami gondozásból kikerült fiatalok,
- nagycsaládosok, gyermekeiket egyedül nevelők,
- hajléktalan ellátó intézmények és munkatársaik.

A szolgálathoz 2018. évben **2.641 hívás** érkezett. Ebből 1.119 saját településről, 1.522 a régió más településeiről.

A régióban működő hajléktalanellátó intézmények kapacitásait pontosan, naprakészen ismerik. Információt gyűjtöttek napi rendszerességgel a régióban lévő éjjeli menedékhelyekről, heti rendszerességgel az átmeneti szállások szolgáltatási kapacitásáról és kihasználtságáról. A kiterjedt adatbázisuknak és a naprakész kihasználtsági adatok ismeretének köszönhetően sikerült a krízishelyzetbe került egyéneknek, családokat megfelelő módon elhelyezni.

A hideg idő beálltával a helyi médián és a közösségi oldalakon keresztül kérték a lakosság segítségét, hogy akinek kritikus helyzetbe került hajléktalan emberről van tudomása, az haladéktalanul értesítse diszpécser szolgálatot. A beérkező hívásokra minden esetben az éppen ügyeletes diszpécsernek kellett megtalálnia a legmegfelelőbb megoldást. 2018. évben az összes hívás közül **193 utcai bejelentésük volt.**

A bejelentések körének szélesítésére és a hatékony szolgáltatás-szervezés érdekében a diszpécser szolgálat jelzőrendszert és adatbázisokat épített ki, amelyek kiterjednek az önkormányzatokra, hajléktalanellátó intézményekre és munkatársaikra, egyéb szociális intézményekre, családsegítő szolgálatokra, polgárőrségekre, rendőrségekre, mentőkre, falu és tanyagondnokokra, egyházakra, civil szervezetekre, azaz minden olyan szereplőre, amely mozgósítható, amennyiben a régióban olyan kisvárosból, faluból érkezik a bejelentés, ahol nincs hajléktalanellátó intézmény.

A diszpécser szolgálathoz 392 esetben érkezett elhelyezéssel kapcsolatos hívás.

Különösen a krízisidőszakban kérnek sokan segítséget elhelyezéssel kapcsolatban. Legtöbb esetben az utcán lévő veszélyeztetett helyzetbe került hajléktalan személyek azonnali elhelyezése miatt hívják őket. Sok esetben a kórházi ellátásból kikerülő, még a betegséggel küzdő hajléktalan személyek számára kellett ideiglenes szálláslehetőséget keresni, de voltak, akik lakásukat vagy albérletüket veszítették el, és a hajléktalan ellátásban látták az egyetlen megoldást. Általában nehézséget okoz a pszichiátriai betegek, mozgáskorlátozottak és börtönből szabadultak elhelyezése.

2018. november 1-jétől, a krízisidőszak kezdetével a férőhelyek kibővültek. Időszakos éjjeli menedékhelyek nyíltak meg, melyek felkészülten várták a szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről szóló 2012. évi II. törvény (a továbbiakban: a szabálysértési törvény) módosítását és a hideg idő miatt szálláshelyekre betérő személyeket. Ennek köszönhetően a kihasználtsági adatok százalékos arányban nem nőttek, sőt valahol csökkentek, viszont az igénybevevők száma nagymértékben nőtt.

Hívásaik jelentős részét képezték az adomány kérő és felajánló telefonok, melyekkel kapcsolatban tájékoztatást nyújtottak, közvetítettek és szükség szerint továbbították a területileg illetékes munkatársnak. Ez sok feladatot rótt a szolgálat munkatársaira különösképpen a decemberi hónapban. Az adományokkal kapcsolatos hívások száma 2018-ban 1.009 volt.

A Magyar Élelmiszerbank Egyesület segítségével minden héten szerdán pékárut osztanak a munkatársak a rászorulóknak számára. Ezt a szolgáltatást nem csak hajléktalan személyek veszik igénybe. Egy-egy osztás alkalmával a pékáru mennyiségétől függően 60-80 embernek, családnak tudnak segítséget nyújtani. 2018. évben több, mint 6000 kg pékáruval, zöldséggel és gyümölccsel tudták támogatni a rászoruló családokat.

Regionális műhelytalálkozót szerveztek, melyen az észak-magyarországi régióban működő hajléktalan-ellátásban résztvevő és hajléktalan személyekkel kapcsolatba kerülő szervezetek, intézmények képviselői vettek részt.

A Diszpécser Szolgálat az információgyűjtés mellett koordinációs tevékenységet is végez, továbbra is szervezi és összehangolja a régióban található utcai szociális szolgálatokat. 2019. február 28-ig koordinálta és működtette a megyei krízisautó szolgáltatást is napi 24 órában.

2018. október 15-től az Észak-Magyarországi Regionális Diszpécser szolgálat helyben volt elérhető 24 órában, és nem irányította át éjszakára a hívásokat a Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatához a 18.00-06.00 óráig terjedő időszakban. Október 17-én az országos fokozott rendőri

ellenőrzés során 24:00 óráig tartottak ügyeletet. November 1-től megnövekedett létszámmal a nap 24 órájában várják a hívásokat.

A Szabálysértési törvény módosításával kapcsolatban a Diszpécsterszolgálat plusz feladatokat kapott. Október 15-től a rendszeres napi kihasználtsági jelentéseken kívül további szabálysértési és kihasználtsági adatközléseket küldtek az Emberi Erőforrás Minisztérium, a Menhely Alapítvány és a Hajléktalanokért Közalapítvány felé, és tájékoztatást nyújtottak a bejelentésekben résztvevő rendőrök intézkedéseiről, elhelyezéssel kapcsolatos közreműködéséről.

Az intézményeket tájékoztatták a nappali melegedők meghosszabbított nyitva tartásával kapcsolatos kötelezettségükről és az ezzel kapcsolatos pályázati lehetőségekről.

2018.10.17-én a szabálysértési törvény módosítását követő Országos Fokozott Rendőri Ellenőrzés eligazításán a Miskolc Városi Rendőrkapitányság tájékoztatást nyújtott a működéséről, ahol a Diszpécsterszolgálat koordinátora megállapodott a Rendőrséggel arról, hogy a szabálysértéssel kapcsolatos esetekről rendszeres tájékoztatást kérhet egy meghatározott személytől.

3. Magyar Vöröskereszt Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Szervezete

A Magyar Vöröskereszt Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Szervezete Hajléktalanokat Gondozó Központja (a továbbiakban: HGK) működése kiterjed a jogszabályban nevesített szinte valamennyi hajléktalan ellátással kapcsolatos szolgáltatásra.

A HGK a szolgáltatásait az előírásoknak megfelelően, a szükséges engedélyek birtokában működteti. Az ellátások helyileg a Miskolc, Baross Gábor út 13-15. szám alatt található intézmény komplexumban vehetők igénybe.

A működtetett ellátási formák:

➤ Népkonyha	200 adag/nap
➤ Nappali Melegedő	100 fő
➤ Éjjeli Menedékhely	80 fő
➤ Átmeneti Szálló	100 fő
➤ „Hajlék” Szociális Otthon	60 fő részére
➤ Időszakos női férőhely	23 fő részére
➤ Időszakos férfi férőhely	35 fő részére
➤ Utcai gondozószolgálat	két egység
➤ Befogadó Szálláshely	15 fő részére
➤ Egészségügyi szolgálat (fertőtlenítő helyiség biztosítása)	

Téli kríziskezelő programok keretében:

- lábadozó működtetése 18 fő részére,
- az utcai gondozószolgálat kiegészítő támogatása a téli időszakban.

- Megbízási Szerződés által biztosított szolgáltatások:
- Jogi tanácsadás: Dr. Kiss Éva ügyvéd heti egy alkalommal három órában áll a kliensek rendelkezésére.

A városban egyedülként az intézményben elérhető a hajléktalanok számára ingyenes férfi és női éjjeli menedékhely, szociális otthon, valamint a téli krízis időszakban „időszakos” férőhelyek. Az éjjeli menedékhely mellett a „Hajlék” Szociális Otthon a legszükségesebb és legfontosabb szolgáltatás a hajléktalan ellátásban. Az éjjeli menedékhely az ingyenessége és az igénybe vételének alanyiséga miatt, a hajléktalanok számára működtetett idősoththonban pedig a rugalmasabb bekerülési feltételek mellett, megbélyegzés nélkül élvezhetik a nyugodt békés öregkort a lakók.

A HGK a 2018 október 15.-én hatályba lépő jogszabályváltozásoknak megfelelően elsőként igyekezett reagálni a változásokra. A közterületen életvitelszerű tartózkodás megszüntetésére az érintetteknek új szolgáltatásként „Befogadó Szálláshelyet” nyitottak, mely könnyített feltételekkel, koedukáltan vehető igénybe. Az utcán életvitelszerűen tartózkodó személyeknek felajánlották a szolgáltatást. Az utcai gondozószolgálat munkatársai évek óta dolgoznak azon, hogy minél több utcán, közterületen élő hajléktalan embert elhelyezzenek az intézményi ellátásban. Az utcai lét nem képes biztosítani az ember alapvető fiziológiás szükségleteinek kielégítését. Nem megoldott a tisztálkodás, az ellenőrzött minőségű alapanyagokból készült ételekhez jutás, az egészségügyi ellátás elérése. Az utcán élők gyakran esnek bűncselekmények, bántalmazások áldozatául. Mindennaposak a megaláztatásuk, a kihasználásuk, az ingyen munka, koldultatás. Az intézményben mindezek nem fordulnak elő, biztosított a higiénia, az orvosi ellátás, az étkezés, a pihenés, a biztonság.

A befogadó szálláshely mellett a nappali melegedő nyitva tartása is változott, mindennap 10 órát, vagyis 08:00 és 18:00 között, az éjszakai szállások 18:00 és 08:00 között tartanak nyitva, ezáltal az intézményben biztosított a 24 órás benntartózkodás.

Az utcáról betérő leromlott egészségi állapotúak a 18 fős lábadozó szolgáltatásait is igénybe vehetik, mely kórházi ellátásnak felel meg.

Az intézmény a működése óta mindig igyekezett a jogszabályban meghatározott kötelezettségeken túl plusz szolgáltatásokat biztosítani. A téli krízis időszakban, illetve a nyári hőség idején a nappali melegedő hétfői és ünnepnapon nyitva tartásával, illetve éjszakára az előtérben elhelyezett vendégágyakkal teremtett lehetőséget a rászoruló embereknek, hogy átvészeljék az időjárás okozta krízis helyzeteket, mellyel hozzájárultak, hogy szolgáltatás és férőhely hiányában ellátatlan hajléktalan ember ne maradjon Miskolc városában.

A szociális munka részeként az intézmény valamennyi részlegén a szociális szakemberek segítséget nyújtanak a személyes okmányok, iskolai végzettséget igazoló okiratok, bizonyítványok illetékmentes beszerzéséhez, önéletrajz íráshoz, interneten, telefonon történő munkahelykereséshez. Fontosnak tartják a mentálhigiénés programokat, melyek kiterjednek az egyéni készségek, képességek fejlesztésére, a motiváció felélesztésére és fenntartására. Támogatják a párkapcsolatokat, mely talaján nagyobb eséllyel valósulhat meg a társadalomba való re-integrálódás.

Az intézményben folyó szakmai munka elsődleges célja, hogy a munkaképes, önálló életvitelre alkalmas hajléktalan embereket sikeres rehabilitációt követően visszavezessék a társadalomba. A Városgazda KHT sikeres pályázatának köszönhetően az idei évben 60 fő hajléktalan személy kerülhetett be a közfoglalkoztatásba a három hajléktalanellátó intézményből. A Magyar Máltai Szeretetszolgálat 12 fővel, a „Napfényt az Életnek” Alapítvány 12 fővel és a Vöröskereszt által fenntartott hajléktalanokat gondozó központ 36 fővel vesz részt a programban. A program lényegi eleme a mentorálási tevékenység, melyet az intézmények szociális munkásai végeznek. A mentorok

nemcsak intézményi, hanem terep /munkavégzés helyszíne/ szinten is részt vesznek mentoráltjaik érdekérvényesítésében. A mentorok támogatásával könnyebbé válik a hajléktalanoknak a közfoglalkoztatásban való hosszú távú részvétel. A közfoglalkoztatásban és a lakhatási támogatásban részesülőknek lehetőségük adódik az intézményi lét felszámolásához és a társadalomba való visszaintegrálásához.

Az integrált ellátási forma hozzájárul, hogy a rászorulóknak több szolgáltatáshoz jussanak (nappali melegedő, népkonyha, éjjeli menedékhely, befogadó szálláshely, lábadozó szolgáltatás) és ezáltal biztosítottá válik számukra az alapvető fiziológiai szükségletük kielégítése.

Az intézmény munkatársai, a hajléktalan emberek részére nyújtott, szükségleteikre épülő hatékony ellátás biztosítása érdekében folyamatos munkakapcsolatot tartanak fenn a társszervekkel (a Napfényt az Életnek Alapítvány munkatársaival, a Magyar Máltai Szeretetszolgálat munkatársaival) a településen működő szociális és egészségügyi szolgáltatókkal, intézményekkel, hatóságokkal, a hajléktalanokkal foglalkozó országos és regionális szervezetekkel, alapítványokkal.

Az elmúlt évben történt szakmai ellenőrzések során a hatóságok részéről megállapításra került, hogy a Vöröskereszt az általa fenntartott HGK-t a törvényi előírásoknak megfelelően, kiemelkedő szakmai színvonalon működteti.

A hajléktalanok orvosi ellátása

A kliensek orvosi ellátását, a „Napfényt az Életnek” Alapítvány 24 órás Egészségügyi Centrum orvosai biztosítják, megállapodásban rögzítettek szerint. A pszichiátriai szakrendelést és a fogászati ellátást a gondozottak a B.-A.-Z. Megyei Központi Kórház és Egyetemi Oktatókórház Semmelweis Tagkórház rendelőintézetében vehetik igénybe.

Népkonyha

Engedélyezett létszám: 200 fő

Nyitva tartás: hétfőtől - péntekig 11.30-tól 13.00-ig.

A népkonyha hétköznaponként, helyben fogyasztással, egy tál meleg ételt biztosít a rászorulóknak számára. A főzőkonyhán készül (krízisidőszakban a pályázati forrásból finanszírozott) az éjjeli menedékhelyen kiosztásra kerülő tea és szendvics, illetve a "Hajlék" Szociális Otthon ellátottjai részére biztosított napi étellemezés. A megyei szervezet évente több alkalommal szervez ingyenes ételosztást a városban, mely szintén az intézmény konyháján kerül elkészítésre.

A főzőkonyhán elkészített ételek energia- és tápanyagtartalma a közétkeztetésre vonatkozó táplálkozás-egészségügyi előírásokról szóló 37/2014.(IV.30.) EMMI rendelet alapján biztosított.

Az étkezés biztosítása hozzájárul az ellátottak fizikai állapotának megőrzéséhez, illetve javításához, a kialakuló betegségek leküzdéséhez. Az ellátó rendszerben a népkonyha az egyik legfontosabb fiziológiai szükséglet kielégítését, az étkezést látja el.

2018-ban 259 napon **51.800 adag étel** került kiosztásra, az **átlagléttség** tekintetében **200 fő** fordult meg alkalmanként.

Nappali Melegedő

Nyitvatartási idő:

2018.01.01-től hétfőtől - péntekig 8⁰⁰-tól 15⁰⁰-ig, a „Vörös Kód” ideje alatt hétvégén és ünnepnap 8⁰⁰-tól 16⁰⁰-ig,

2018.10.15.-től mindennap 8⁰⁰-tól 18⁰⁰-ig biztosítja a szolgáltatást a kliensek számára.
Engedélyezett férőhelyek száma: 100 fő.

A szolgáltatás célja, feladata a hajléktalan személyek nappali tartózkodásának biztosítása.
A nappali melegedő szolgáltatásának elsődleges célja, hogy segítse a hajléktalan embereket a különböző problémáik megoldásában (szenvedélyek, szociális gondok enyhítése, megértése, életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése, humanitárius jogok érvényesítése), hogy a nyújtott szolgáltatás egyénre szabott segítséggé váljon, ezáltal könnyítve meg az egyéni sorsok jobbra fordulását.

A nappali melegedő fő funkciója az egyes alapvető szükségletek kielégítéséhez, a pihenéshez, a tisztálkodáshoz, a ruházat tisztításához, az étel melegítéséhez, elfogyasztásához szükséges helyiségek és eszközök biztosítása, amely kiegészül a szociális munkás által végzett segítő tevékenységgel.

Ingyenes könyvtári kölcsönzési lehetőség áll a kliensek rendelkezésére, emellett több kulturális program is megrendezésre került. A mentális programok hozzájárulnak a kliensek fejlődéséhez, a bennünk rejlő feszültségek oldásához. Az intézmény kiemelt figyelmet fordít az aktuális ünnepek megrendezésére.

2018. évben a nappali melegedő 329 napot tartott nyitva. A melegedőt **naponta átlagban 128 fő** vette igénybe, mely **128 % -os kihasználtságot** jelentett. Ebben az évben **összesen 300 fő jelent meg**, ebből 71 fő (53 férfi és 18 nő) új kliens lett regisztrálva. A 300 főből 201 férfi és 99 nő a nemek szerinti megoszlás. Magasabb ellátási forma (átmeneti szálló) igénybe vételére a nappali melegedőt igénybe vevők közül 24 főnek volt lehetősége.

2018 évben a „vörös kód” ideje alatt minden hétvégén-, szabad-, munkaszüneti- és ünnepnapokon nyitva tartott a nappali melegedő. 2018. október 15.-től a jogszabályváltozásnak megfelelően a melegedő mindennap 8.00 és 18.00 közötti időpontban látogatható.

2018-ban a nappali melegedőben **új igénybevevőként összesen 71 fő került regisztrálásra.**

Az idén is folytatódott a „**Hajléktalan közmunka-mintaprogram**”, melynek köszönhetően, a részt vevő ellátottak rendszeres jövedelemmel rendelkeznek. A nappali melegedőt igénybe vevők közül 26 fő került be és dolgozott a programban és ennek köszönhetően idén is sokan tudtak magasabb ellátási formát igénybe venni, átmeneti szállón 24 fő került elhelyezésre.

A szociális munkás az idei évben is több alkalommal segítette a nappali melegedőt igénybe vevő klienseknek az alapvető okmányok (születési, házassági anyakönyvi kivonat, személyigazolvány, lakcímkártya, TAJ- és adókártya) illetékmentes beszerzésében, a különböző kérelmek megfogalmazásában, adatlapok kitöltésében, álláskeresői támogatás igénybevételeiben (a munkaügyi kirendeltség állásajánlatának, sajtóban megjelenő álláshirdetések nyilvánossá tételével) és albérléskeresésben való segítségnyújtásban. Továbbá igazolások kiadása, postacím biztosítása, közvetítés más intézmények felé, kapcsolattartás elősegítése különböző intézményekkel, mentális problémák és egyéni esetkezelés.

A nappali melegedő irodájában heti egy alkalommal jogi segítségnyújtás igénybevételére van lehetőség. A szolgáltatás biztosítására a fenntartó megbízási szerződéssel ügvyedtet alkalmaz. Az elmúlt időszakban a jogi segítségnyújtást rendszeresen igénybe vették az érintettek.

A nappali melegedőre vonatkozó előírásoknak megfelelően biztosítják a tisztálkodási, mosási lehetőséget, a ruhapótlást, az étel melegítésre, tálalásra, elfogyasztására szükséges helyiséget. A tisztálkodáshoz és mosáshoz szükséges feltételek (zuhanyzók, mosógép, centrifuga, szárítógép, ruhaszárító, gáztűzhely, vasaló, törülköző, szappan, sampon, továbbá mosópor) biztosítottak.

Szolgáltatásaik közt szerepelnek mindazok az eszközök, melyekre a kliensnek az aktív pihenésében segítségül lehetnek, a könyvtár ingyenes használata, sajtótermékek, kártya, sakk, tömegkommunikációs eszközök, TV, DVD lejátszó, számítógép internethasználattal.

December 19.-én megrendezésre került a „Mindenki Karácsonya” rendezvény, melyre az idős otthon lakói műsorral készültek.

Utcai Gondozószolgálat

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

A HGK két egységes, működési engedéllyel rendelkező utcai szolgálatot működtet (4 fővel). A másik két, hajléktalanok ellátását biztosító szervezettel történt megállapodás alapján az intézményhez tartozó ellátási terület fel van osztva a két utcai szolgálat között, a hatékonyabb munka érdekében.

A mindennapi munkában a két szolgálat (Belvárosi Szolgálat és a Külvárosi Szolgálat) tevékenysége nem különül el alapjaiban. A szolgálatok tevékenységi területei, szolgáltatásai egységet alkotnak.

A szolgálatok a hozzájuk tartozó területet heti útvonalterv alapján járják be, a hetek azonos napjain, azonos területet felkeresve.

A **Belvárosi Utcai Szolgálat** ellátási területe: Miskolc városának meghatározott utcái, dűlői, körzetei.

Kiemelt utcák: Széchenyi István út, Győri kapu, Andrássy Gyula u., Bodó tető, Forrásvölgy, Bábonyi-bérc, többségében a város belvárosi, forgalmas utcái tartoznak hozzá, a közeli külterületekkel.

A szolgálat keletre eső része, a külvárosi utcai szolgálat, déli része a Napfényt az Életnek Alapítvány, nyugatra eső része pedig a Máltai Szeretetszolgálat Gondviselés Házának, utcai szolgálatának határvonalával találkozik.

Az ellátási területen felkeresett klienseink előzetesen megbeszélte problémáinak szociális ügyintézését, a háttéroda tárgyi feltételei biztosítják.

Utcai szolgálat 2018-as egész éves aktív nyilvántartása alapján a Belvárosi Szolgálat ellátási területéhez tartozó **kliensek száma összesen: 98 fő** volt.

A **Külvárosi Utcai Szolgálat** ellátási területe Miskolc város területén belül két nagyobb egységes részre bontható, az egyik az észak-keleti rész, jelentős belvárosi és külvárosi hányaddal, a másik a dél-nyugati rész, elsősorban külterületi övezetekkel.

Az észak keleti részének határvonala kiterjed keleti irányban Alsó- Forrás-völgytől, Pallós, Laborfalvi utaktól egészen Miskolc határáig. Déli része a Vörösmarty Mihály útig húzódik. Határvonalai a belvárosi utcai szolgálattal és a „Napfényt az Életnek” Alapítvány Utcai Szolgálatával szomszédosak.

Az itt élő, tartózkodó hajléktalanok nagy része hétvégi házakban, viskókban húzzák meg magukat, amelyek többségénél nincs villany, vagy azt nem tudják fizetni, fűthetőségük változatos vagy nincs, illetve közvetlen vízvételi lehetőséggel nem rendelkeznek.

Az effektív utcán élő hajléktalanok elsősorban e terület részén találhatók, estére lépcsőházakban, elhagyott pincékben, bokros részeken stb. keresnek menedéket. Mivel az észak keleti részhez tartozik Miskolc centruma, fő piactere, legnagyobb autóbusz pályaudvara, így a város minden részéről megjelennek a hajléktalan emberek az utcai szolgálatok ellátási területeitől függetlenül.

Az itt élő lakosság nagy hányada emeletes társasházakban (panel) él, többségében az alsó- és közép polgári réteg, kevés tehető felső polgári réteggel.

A dél nyugati rész határvonala nyugati irányba kiterjed az Avas-aljától, Hideg sortól, Ruzsinszőlő dűlőúttól az Ógyár tér, Gózon Lajos út, Mexikói-völgyig. Északról déli irányba a Kiss Ernő út és a Kövesi-völgy, Vizes-pince határolják. A terület szomszédos a Belvárosi utcai szolgálattal, a Máltai Szeretetszolgálat Gondviselés Háza Utcai Szolgálatával és a „Napfényt az Életnek” Alapítvány Utcai Szolgálatával.

Az itt élő hajléktalanok elsősorban szívdességi lakóhasználók, hétvégi házakban lakók, az effektív utcán élők megjelenése ezen a részen esetleges. Ez a terület leginkább családi házas övezetektől, külterületi hétvégi házas körzetektől áll. A szolgálat ellátási területét a napi útvonalterv alapján 5 nap alatt, a meghatározott napokra és területekre bontva rendszeresen bejárja.

Az Utcai Gondozószolgálat háttéirodája Miskolc, Baross Gábor út 13-15. szám alatt található. Az ellátási területen felkeresett klienseik előzetesen megbeszélte problémáinak szociális ügyintézését, a háttéiroda tárgyi feltételei biztosítják.

A két utcai szolgálat aktív nyilvántartásában a 2018-as év folyamán összesen 229 fő hajléktalan ember szerepelt.

Éjjeli Menedékhely és Időszakos férőhelyek

A nyitvatartási idő: mindennap 18.00 – 08.00-ig.

Engedélyezett férőhelyek száma:

Éjjeli Menedékhely: 80 fő.

Időszakos női férőhely: 23 fő.

Időszakos férfi férőhely: 35 fő.

Az éjjeli menedékhely fő funkciója az alapvető szükségletek kielégítéséhez nélkülözhetetlen eszközök biztosítása, amely kiegészül a szociális munkás által végzett szociális és mentális gondozással.

Az intézmény működési engedélye alapján, 80 férőhelyen férfiak és nők részére biztosít ellátást. Az ellátó rendszerben fontos szerepe van, egyrészt az utcáról bekerülő hajléktalanok számára elsődlegesen életmentő lehet téli időszakban az éjjeli menedékhely igénybevétele, másrészt a jövedelemmel nem rendelkező ellátottaknak nyújt éjszakára szállást. Így kevesebben töltik éjszakáikat közterületen, vagy nem lakhatás céljából szolgáló helyiségekben.

Az időszakos férőhelyek működési feltételei megegyeznek az éjjeli menedékhelyével, valamint mindkét szolgáltatást igénybevevők jellemzői azonosak.

Kihasznátság

Éjjeli menedékhely:

A szolgáltatás 80 férőhelyen 365 napon keresztül volt elérhető, a **kihasználtság 100 %-os** volt. Az év folyamán 70 új kliens érkezett az intézménybe, ebből 20 fő nő és 50 fő férfi.

Férfi időszakos férőhelyek:

Az időszakos férőhely 181 napot tartott nyitva, 6335 igénybevétel történt, amely napi átlagban 35 főt jelent, a **kihasználtság 100 %-os**.

Női időszakos férőhelyek:

Az időszakos férőhely 181 napot tartott nyitva, 4163 igénybevétel történt, mely naponta 23 főt jelent, azaz **100 %-os a kihasználtság**.

Az elmúlt években megfigyelhető, hogy az éjjeli menedékhely a krízis időszakot követően a nyári hónapokban is **100%-os kihasználtsággal** működik. Ez a jelenség a korábbi években nem volt jellemző, tapasztalataink alapján a kilakoltatás, a tartós munkanélküliség és a beszűkülő lehetőségek is hozzájárulnak a rászorulóknak számának emelkedéséhez.

Az éjjeli menedékhelyen végzett szociális munka részeként segítséget nyújtanak az elhagyott személyes okmányok pótlásában, költségmentességi kérelem megírásában, egyszeri vagy rendszeres szociális segély igénylésében, anyakönyvi kivonat pótlásában, egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság megszerzésében, időskorúak járadékának megállapításához ügyintézésben, közgyógyellátás igénylésében és postacím szolgáltatásában. Lehetőségeikhez mértén elősegítik gondozottaik munkahelykeresését is.

Az éjjeli menedékhelyet igénybe vevők egy része hosszú idő óta veszi igénybe a szolgáltatást, ők sem önerőből, sem segítségünktől nem képesek az önálló életvitel megvalósítására. Az okok közt leggyakrabban a szenvedélybetegségek valamelyik formája lelhető fel. Az igénybe vevők másik köre állandóan változó, vannak a családi problémák elől menekülő, büntetés végrehajtási intézményből szabadulók, állami gondoskodásból kikerülők, akiknek nincs más lakhatási lehetősége.

Az intézményből 36 fő, más hajléktalan ellátó intézmények klienseivel együtt összesen 60 fő hajléktalan ember számára nyílt lehetőség a közmunkában való részvételre, a visszatérésre a munka világába.

Időszakos férőhelyek

A férfi időszakos férőhelyeken 35 fő, a női időszakos férőhelyeken 23 fő elhelyezése biztosított. Az időszakos férőhelyeket **100 %-os kihasználtsággal** működtették a krízisidőszak végéig, 2018. április 30-ig, majd annak újraindulásakor, 2018. november 1-től ismét teljes létszámmal üzemelnek. Ezekre a férőhelyeken gyakran köszönhetünk visszatérő igénybevevőket, akik már évek óta számítanak rájuk. Ők azok, akik vagy nem tudnak tüzelőt szerezni télire, vagy pedig egyáltalán nem áll számukra rendelkezésre semmilyen fűtési lehetőség. Jellemzően a külterületen, fűtetlen, nem lakhatás céljára szolgáló építményekben lakók kerülnek elhelyezésre az időszakos férőhelyeken. Ezekre állandó az igény, és már jóval a megnyitás előtt nagy az érdeklődés a szabad férőhelyek

számáról. A férfiak számára különálló épületben, két szobában, saját vizesblokkal felszerelt helyiségekben tudnak ágyat biztosítani, a nők részére pedig a Nappali Melegedő helyiségét nyitottak meg éjszakára.

Az időszakos férfi éjjeli menedékhely épületrésze az idei esztendőben teljes mértékben megújult egy EFOP 2.2.3-17-es 90,02 millió forintos uniós és állami támogatás igénybevételével. A két szoba és a vizesblokk teljes átalakítása és felújítása mellett egy lift is kialakításra került az intézményben, teljesen akadálymentessé téve azt. Ezeken felül az intézményi dolgozók öltözői és szociális helyiségei is megújultak.

Átmeneti Szálló

Engedélyezett férőhelyek száma: 100 fő

A személyi térítési díj: 2018.03.01-től a jövedelem 60%-a, maximum az intézményi térítési díj, mely 25.200 Ft.

Az átmeneti szálló célja a szolgáltatást igénybevevők társadalomba való integrációjának elősegítése, az egyéni problémamegoldó képesség fejlesztése, személyes célok meghatározása és ahhoz kapcsolódó alternatívák végiggondolása, kivitelezése, mentális állapot erősítése, fenntartása a szociális munka eszközeivel, a társszakmák és társintézmények szakmai tapasztalatainak felhasználásával, közös munkával, együttműködéssel.

Az átmeneti szállón végzett szociális munka fő feladata a személyre szabott segítségnyújtás, mely lehetőséget biztosít a hajléktalanságból való kikerüléshez.

A hajléktalan személyek átmeneti szállása azoknak a hajléktalan személyeknek az elhelyezését biztosítja, akik életvitelszerűen szálláshasználat és a szociális munka segítségével képesek az önellátásra.

Az ellátottak többnyire rokkantnyugdíjas, állami gondoskodásból kikerülő, büntetés végrehajtási intézetből szabadult, jellemzően valamilyen szenvedélybetegségben szenvedő, aktív korú, hajléktalanná vált személyek.

2018-ban az **ellátottak száma: 151 fő**, a nemek aránya a következőképpen alakult: 50 fő nő és 101 fő férfi. Az átmeneti szálló elhagyását követően 4 fő kérte az újra felvételét.

A napi munka során nagy hangsúlyt fektetnek a tisztálkodási és higiénés szokások alakítására is. Ez sok esetben csak egy felszólítást jelent, de problémásabb ellátottak esetében akár a napi többszöri ellenőrzést, és esetlegesen tanácsadást, segítségnyújtást is jelentett. A szobák rendjére is figyelmet fordítottak, ugyanis a saját, közvetlen élettér tisztán és rendben tartása az ellátott feladata és érdeke. Ennek szokássá válása segíti az esetleges továbblépést, albérletben, időotthonban való megfelelést.

Az átmeneti szálló lakóinak jelentős része küzd valamilyen egészségügyi problémával, de egy részük nem vesz róla tudomást, vagy nem tudja, mi a teendője esetleg székelyi. A kollégák ilyen esetekben megszervezik az ellátáshoz való hozzájutást szorosán együttműködve a 24 órás Egészségügyi Centrummal, kórházakkal, szakrendelőkkel.

Egyéni esetkezelés:

A szociális munkások minden elláttal egyéni esetkezelést folytatnak. A felvétel során interjú készül, melyből kiderül, hogy jelenleg milyen az általános állapota, milyen segítségre szorul. A dokumentálás módja megegyezik a rehabilitációs célú átmeneti szállóéval, ami alapján mindenkinek egyéni fejlesztési terv készül. Minden esetben olyan cél kerül meghatározásra, mely reálisan megvalósítható.

Az egyéni esetkezelés során kiemelt figyelmet fordítanak arra is, hogy az elláttak az esetlegesen számukra legmegfelelőbb ellátási formába kerüljenek /idősek otthonába, pszichiátriai betegek szakellátásába/.

Szociális ügyintézés:

Kiemelt figyelmet fordítanak arra, hogy a lakók valamennyi személyes okmánnyal rendelkezzenek, ha szükséges illetékmentességet, igazolást állítanak ki a beszerzéshez.

A nyugdíjas korú elláttak részére – akinél a jogosultsági feltételek fennállnak – igyekeztek méltányossági nyugdíjemelést és egyszeri nyugdíjsegélyt igényelni. Ha a gondozottak közül eléri valaki a reá irányadó nyugdíjkorhatárt, elindítják a nyugdíjazási folyamatot. A legtöbb esetben, az ügyintézésük során közgyógyellátás, gyógyszer támogatás igényléséhez kértek és kaptak segítséget lakók. A munkavállalásban, munkakeresésben is segítenek, illetve motiválják is erre azokat az aktív korú elláttakat, akik képesek a munkavállalásra. Folyamatosan figyelemmel kísérik a munkaügyi központ nyújtotta lehetőségeket. Munkavállalással kapcsolatban önéletrajz írásában, e-mail cím létrehozásában, telefonálási lehetőség biztosításában segítünk a leggyakrabban.

Mentálhigiénés programok:

- Tere-Fere – melynek során a női szálló lakói különböző problémáikat kibeszélhetik, moderált körülmények között vitatkozhatnak a különböző konfliktusokról, együttélési problémákról. Visszatérő probléma a saját környezet tisztántartása, alkoholproblémák, TV nézési szokások. A csoportos beszélgetések során törekednek arra, hogy a problémáról mindenki elmondhassa, amit gondol, érez.
- Dekorációs és kézműves foglalkozások, aminek a keretében az intézmény lakói segítenek előállítani a közös terek díszítésére szolgáló elemeket. Mindig az évszaknak, ünnepkörnek megfelelő dekoráció készül.
- Február hónapban került sor a farsangi mulatságra, amelyet a Jeruzsálemi Szent Lázár Kórházi Lovagrenddel közösen rendezték meg.
- December 19-én került megrendezésre a „Mindenki karácsonya” melynek során a lakók vendég előadókkal-(Miskolc - Avasi Örömhír Kamaragyüttes) kiegészülve rövid műsorral, majd közös bejgli és üdítő elfogyasztásával ünnepelték a dolgozókkal és társaikkal közösen a Karácsonyt.

„Hajlék” Szociális Otthon

Engedélyezett férőhelyek száma: 60 fő

A 2018-as évben az intézményi térítési díj összege 66.000 Ft.

A Hajlék Szociális Otthon lakói létszáma 2018. évben **60 fő volt**, melyből 18 nő, és 42 férfi. Az elmúlt évben két alkalommal 04.03.-05.31.-ig, illetve 12.01.-12.14.-ig terjedő időszakban az engedélyezett létszámon felül a jogszabály által engedélyezett 1 főt sürgősséggel elhelyeztek,

hirtelen kialakult krízishelyzetére tekintettel. Az intézmény teljes körű ellátást biztosít a gondozottaknak.

Az intézményi térítési díj legmagasabb összege 66.000 forint, mely magába foglalja a teljes ellátást, a 24 órás ápoló-gondozói felügyeletet, a szociális, és mentális gondozást, illetve a napi háromszori étkezést.

A személyi térítési díj kifizetésénél gyakran problémát jelent, hogy a gondozottak jövedelmét, hiteltartozás terheli, mely összeg levonása után nem teljesíthető a személyi térítési díj kifizetése.

Az intézmény több esetben gyakorol méltányosságot a bajba jutott lakókkal szemben, megakadályozva ezzel intézményi jogviszonyuk megszűnését.

Egészségügyi Szolgálat

Az intézmény saját, korszerűen felújított és felszerelt rendelőjében hétfőtől péntekig, minden nap 8.00 és 20.00 között vehetnek igénybe egészségügyi ellátást a gondozottak, melyet 1 fő ápoló-gondozó, és 1 fő egészségügyi szakápoló lát el. Orvosi ellátást és ügyeletet, a Napfényt az Életnek Alapítvány Egészségügyi Centrum biztosít meghatározott óraszámokban, hétvégén is 24 órás készenléti idővel.

2018-ban július 1-jétől 12 hónapon keresztül működtethet az intézmény pályázati forrásból lábadozót, mely a legyengült, krónikus vagy akut betegségben szenvedő hajléktalan személyek ápolását, gondozását, gyógyszerelését, orvosi ellátását, étkeztetését biztosítja 2019. június végéig. Segítik az orvosi vizsgálatokra, kórházi gyógykezelésekre történő eljutást, a betegek állapotától függően megszervezik biztonságos szállításukat, szükség szerint biztosítják egészségügyi kíséretüket. Fekvőbeteg osztályos felvételnél összeállítják a szükséges kórházi felszerelést, rendszeres telefonos, szükség esetén személyes kapcsolatot tartanak az ellátó egészségügyi intézménnyel

Munkájuk során folyamatosan végeznek egészségnevelést, a gondozottak számára egészségügyi felvilágosító foglalkozásokat tartanak.

A „Hajlék” Szociális Otthonba ebben az évben beszerelésre került egy lift, mely a mozgáskorlátozott lakók részére is lehetővé teszi az emeleti részlegre való feljutást, illetve a könyvtár használatát, megkönnyítve ezzel helyváltoztatásukat, teljesen akadálymentessé téve az épületet. A padlástérben teljes körű felújításon esett át több helyiség, ezekből személyzeti öltöző, konyha, mellékhelyiség, illetve raktárak kerültek kialakításra. Természetesen a szobák festése, illetve az épület karbantartása az év folyamán állandó jelleggel zajlik.

Pályázatok, fejlesztések, tervek

Az EFOP 1.1.4.-6 kódszámú és Elsőként Lakhatás című pályázat (2018.06.01.-től 2020.06.01.):

A pályázat 10 fő, utcán élő hajléktalan személy részére biztosít támogatást 24 hónapon keresztül. A pályázat lényegi eleme az utcán élő hajléktalan személyek sikeres és eredményes társadalmi integrációjának megvalósítása, melyhez szükséges szociális segítség, képességbeli és mentális fejlesztés, a foglalkoztatáspolitikai eszközeinek alkalmazása, de ez csak akkor valósítható meg sikerrel, ha a biztonságos lakhatás iránti alapvető emberi igényt ki tudjuk elégíteni.

A programban résztvevő 10 fő 24 hónapon keresztül lakhatási támogatást, utazási igazolványt, étkezési utalványt kapnak, valamint OKJ képzésben (pék, kereskedő) vesznek részt, továbbá fogászati kezelést 10 fő és jogosítvány megszerzését 5 fő részére biztosítja a pályázat.

Az elmúlt időszakban sikeres pályázatokból több millió forintból modernizálják, fejlesztik az intézményt, mellyel szeretnének hozzájárulni, hogy a hajléktalan emberek minél otthonosabban, kényelmesebben éljenek a jelenleg számukra legmegfelelőbb lakhatási formában.

Az EFOP-2.2.3. kódszámú és Krízis férőhelyek fejlesztése című pályázat (92.02 millió forint értékben) lehetőséget adott, hogy a 2007 óta működtetett 35 férőhelyes krízis szállás modernizálása megtörténjen. A vizesblokk, a burkolatok, a villanyvezeték a hálótermek padozatának, felújítása, cseréje, valamint lift beszerelésével a krízis szállás mellett az épületrészben található szociális otthon akadálymentesítése is megtörtént.

Az EFOP-1.9.8. kódszámú és Szervezetfejlesztés című pályázat (104.3 millió forint értékben). Az intézmény informatikai rendszerének modernizálása mellett az irodahelyiségek felújítása, padozat cseréje, falak festése, ablakok cseréje is folyamatosan megtörténik.

A fenntartó saját forrásból megközelítőleg 20 millió forintból felújítja az intézmény főzőkonyháját, mely biztosítja a népkonyhai étkezéshez a napi 200 adag egytálételt, valamint a 60 fős szociális otthonban a napi ötszöri étkezést.

A 2018-as évben az Önkormányzat szervezetük részére átadott használatra kettő darab két állású garázst, valamint egy körülbelül 80m²-es helyiséget, szolgáltatásaik bővítésére.

Az intézmény munkatársai nagy figyelmet fordítanak az ellátottak mentális gondozására. A programok megszervezésében, illetve támogatásában külsős személyek is részt vállalnak.

A jövőben is igyekeznek szakmai munkájukat a legnagyobb professzionizmussal végezni, a felmerülő igényekre a legmegfelelőbb és legadekvátabb választ megtalálni és kivitelezni. A szolgáltatásaiknak helyet adó épületek állagmegóvása folyamatos, illetve saját és pályázati forrásból a korszerűsítést és a modernizálást is folytatják. Fontos számukra a jó partneri viszony ápolása a társszervekkel, a hatóságokkal, az önkormányzattal, melyek mind hozzájárulnak a színvonalasabb ellátás biztosításához.

Továbbra is érzékelhető a társadalom elfogadó magatartása a hajléktalan társaik iránt. A lakosság részéről jelentős számban érkeznek ruha adományok, lakberendezési tárgyak, háztartási gépek, melyek nagy segítséget jelentek a rászoruló embereknek. A magánszemélyektől érkező önkéntes munka felajánlása, az intézménybejárásra gyakorta bejelentkező csoportok, magánszemélyek mind bizonyosság arra, hogy a társadalom egyre érzékenyebb a nehéz sorsú embertársaik iránt.

Fentieket figyelembe véve javaslom, hogy a hajléktalanok ellátását biztosító szervezetek támogatására elkülönített 30.000.000 Ft összeget a Bizottság az elmúlt évhez hasonlóan, az alábbiak szerint ossza fel:

- Magyar Vöröskereszt Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Szervezete: 18.000.000 Ft
- „Napfényt az Életnek” Alapítvány: 5.000.000 Ft
- Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület: 7.000.000 Ft

II. Előzmények

A hajléktalan ellátást végző civil szervezetek tevékenysége szerves részét képezi az Önkormányzat szociális ellátórendszerének, az Möt. szerinti kötelező önkormányzati feladatot ellátási szerződés keretében látják el.

III. Várható szakmai hatások

A hajléktalan ellátást végző civil szervezetek támogatásával a hajléktalanokat ellátó rendszer működtetése és színvonalának megőrzése továbbra is biztosított lesz a városban.

IV. Várható gazdasági hatások

A hajléktalan ellátást végző civil szervezetek az Önkormányzattól kapott támogatást, kizárólag a velük megkötött ellátási szerződésben foglalt célok megvalósítására fordíthatják.

V. Kapcsolódások

Jelen előterjesztés az alábbi jogszabályokhoz kapcsolódik:

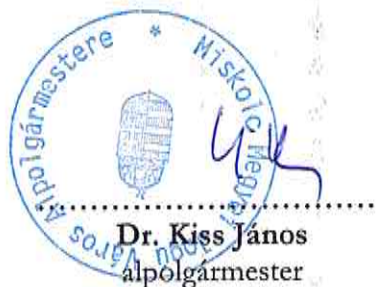
- A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény,
- Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény,
- Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének az Önkormányzat 2019. évi költségvetésének megállapításáról szóló 1/2019. (II.26.) önkormányzati rendelete,
- a szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről szóló 2012. évi II. törvény,
- az életvitelszerű közterületi tartózkodás szabályainak megsértése szabálysértéssel kapcsolatban közreműködő egyes szervek kijelöléséről és feladatairól szóló 178/2018. (X. 2.) Korm. rendelet.

VI. Javaslat a sajtó tájékoztatására

A sajtó tájékoztatása indokolt.

Kérem a Tisztelt Bizottságot, hogy az előterjesztést megvitatni, és a határozati javaslatot elfogadni szíveskedjen.

Miskolc, 2019. április „19...”


Dr. Kiss János
alpolgármester

Határozati javaslat

Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének Egészségügyi és Szociális Bizottsága megtárgyalta a „**Javaslat a hajléktalanok ellátását biztosító szervezetek támogatására**” című előterjesztést és az alábbi határozatot hozza:

Tárgy: A hajléktalanok ellátását biztosító szervezetek támogatása

1. Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének Egészségügyi és Szociális Bizottsága az Önkormányzat 2019. évi költségvetésének megállapításáról szóló 1/2019. (II.26.) önkormányzati rendelet alapján a hajléktalanok ellátását biztosító szervezetek támogatására elkülönített 30.000.000.- Ft összeget az alábbiak szerint osztja fel a következő hajléktalan személyeknek nyújtandó szociális szolgáltatások ellátásával megbízott civil szervezetek között:

- | | |
|---|---------------|
| - Magyar Vöröskereszt Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Szervezete: | 18.000.000 Ft |
| - „Napfényt az Életnek” Alapítvány: | 5.000.000 Ft |
| - Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület: | 7.000.000 Ft |

Felelős:	Bizottság elnöke
Végrehajtásért felelős:	Szociális és Köznevelési Osztály
Közreműködik:	Gazdálkodási Főosztály
Határidő:	azonnal

2. A Bizottság felkéri a Polgármestert, hogy a hajléktalanok ellátását biztosító szervezetekkel a támogatási szerződést kösse meg.

Felelős:	Polgármester
Végrehajtásért felelős:	Szociális és Köznevelési Osztály
Közreműködik:	Gazdálkodási Főosztály
Határidő:	2019. június 30.