



Ügyiratszám: SZOC-2874-2/2018.  
Ügyintéző: dr. Szakálné Ujhelyi Anita

**Előterjesztés**  
**-a Szociális, Egészségügyi és Ifjúsági Bizottsághoz -**

**az Oltalom Szeretetszolgálat 2017. évi szakmai beszámolójának elfogadására**

**Tisztelt Bizottság!**

A hajléktalan személyek ellátása évek óta ellátási szerződés keretében biztosított Nyíregyházán. A Magyarországi Evangélikus Egyház fenntartásában működő Oltalom Szeretetszolgálat 17 éve végzi a hajléktalan személyek szociális ellátását a városban.

A Magyarországi Evangélikus Egyház és Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata között létrejött, szociális és gyermekvédelmi ellátási szerződés keretében biztosítja az étkeztetést és nappali ellátást hajléktalan személyek részére, a nappali ellátást szenvedélybetegek részére, a hajléktalan személyek átmeneti szállását, éjjeli menedékhelyet, hajléktalanok otthonát, és gyermekvédelmi ellátás keretében a családok átmentő otthonát.

A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 121. § - a alapján az ellátási szerződésnek tartalmaznia kell többek között a beszámolás módját is.

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlésének Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata és a Magyar Evangélikus Egyház között létrejött szociális és gyermekvédelmi ellátási szerződés módosításának jóváhagyásáról szóló 58/2015. (III.26.) számú határozat mellékletét képező határozatlan időre szóló szociális és gyermekvédelmi ellátási szerződés 14.) pontja tartalmazza és határozza meg, hogy a Fenntartó/Szolgálat a jelen szerződésben vállalt ellátási kötelezettség teljesítéséről évente, a tárgyévét követően, legkésőbb március 01. napjáig írásban szakmai beszámolót készít az Önkormányzat által meghatározott szakbizottság részére. A beszámolóban tartalmaznia kell az átvett feladatok ellátási mutatóit és azok értékelését, illetve a szolgáltatásoknak esetleges bővítéséről, a szakmai munka eredményességéről szóló tájékoztatást. A Fenntartó az intézmény, a fenntartó által elfogadott beszámolót, költségvetést tájékoztatásul az Önkormányzatnak megküldi.

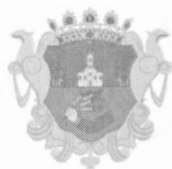
Az Oltalom Szeretetszolgálat elkészítette a 2017. évi szakmai tevékenységéről szóló összefoglalót, amely a mellékletben található. A beszámoló elfogadására átruházott hatáskörben a Tisztelt Bizottság jogosult.

Kérem a Tisztelt Bizottságot, hogy a mellékelt 2017. évi szakmai beszámolt megtárgyalni és elfogadni szíveskedjen.

Nyíregyháza, 2018. március 19.

Tisztelettel:





Határozat-tervezet

NYÍREGYHÁZA MEGYEI JOGÚ VÁROS  
KÖZGYŰLÉSE  
SZOCIÁLIS, EGÉSZSÉGÜGYI ÉS IFJÚSÁGI BIZOTTSÁGA

.../2018. (III.26.) számú

h a t á r o z a t a

az Oltalom Szeretetszolgálat 2017. évi szakmai beszámolójának elfogadásáról

**A Bizottság**

az előterjesztést megtárgyalta és a Közgyűlés és bizottságai feladatai és hatáskörei megállapításáról szóló 30/2010.(XI.12.) önkormányzati rendelet 13.§ (2) bekezdés által biztosított jogkörében eljárva a következő határozatot hozta:

az előterjesztést megtárgyalta és az abban foglaltak alapján az **Oltalom Szeretetszolgálat 2017. évi szakmai beszámolóját elfogadja.**

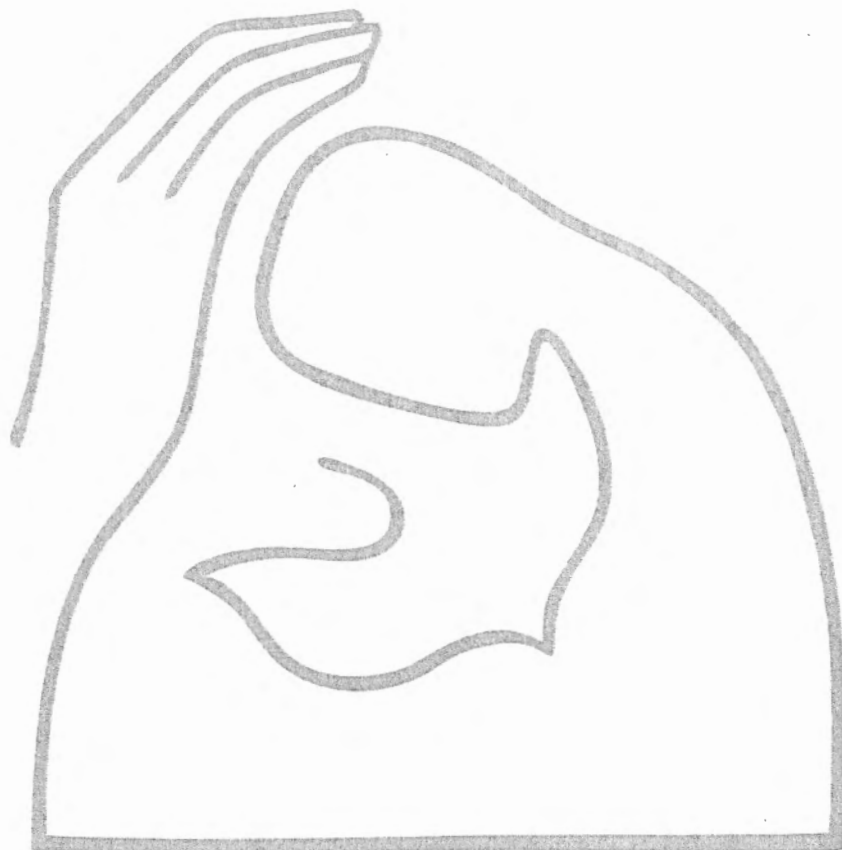
Nyíregyháza, 2018. március 26.

dr. Rákóczi Ildikó  
a Bizottság elnöke

A határozatot kapják:

1. címzetes főjegyző
2. Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal
3. Magyarországi Evangélikus Egyház, 1085, Budapest, Üllői út 24.
4. Oltalom Szeretetszolgálat, 4400 Nyíregyháza, Kassa köz 3.
5. irattár





Szakmai beszámoló  
az Oltalom Szeretetszolgálat 2017. évi munkájáról



---

Bevezető .....	3
I. Az Oltalom Szeretetszolgálat szolgáltatásai .....	4
I.1. Népkonyha .....	4
I.2. Nappali Melegedő .....	5
I.3. Szervedélybetegek Nappali Ellátása .....	5
I.4. Éjjeli Menedékhely .....	6
I.5. Átmeneti Szálló .....	7
I.6. Hajléktalanok Otthona .....	7
I.7. Családok Átmeneti Otthona .....	8
II. Az átvett feladatok ellátási mutatói és azok értékelése .....	9
II.1. Népkonyha, Nappali Melegedő, Szervedélybetegek Nappali Ellátása .....	9
II.2. Éjjeli Menedékhely .....	13
II.3. Átmeneti Szálló .....	16
II.4. Hajléktalanok Otthona .....	21
II.5. Családok Átmeneti Otthona .....	23
III. Egyéb tevékenységek .....	28
III.1. Lelkigondozás és hitéleti tevékenység .....	28
III.2. Pályázatok .....	30
III.3. Minőségirányítás .....	33
III.4. Továbbképzések .....	34
III.5. Más intézményekkel való együttműködés .....	34
IV. Tájékoztatás a szolgáltatások bővítéséről .....	35



## Bevezető

Az Oltalom Szeretetszolgálat a Magyarországi Evangélikus Egyház fenntartásában működő integrált típusú intézmény, mely a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényben, valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvényben meghatározott szociális és gyermekjóléti feladatokat, a fenntartó és Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata között 2000-ben létrejött, de azóta már módosított szociális és gyermekvédelmi ellátási szerződés rendelkezéseinek megfelelően biztosítja.

Az ellátási szerződés 14. pontja rögzíti, hogy a fenntartó, a feladatellátás teljesüléséről évente, a tárgyévet követően, legkésőbb március 1-ig írásban, szakmai beszámoló formájában köteles tájékoztatni az önkormányzat szakbizottságát.

### Az Oltalom Szeretetszolgálat szolgáltatásai:

#### Alapszolgáltatások:

- népkonyha
- hajléktalanok nappali melegedője
- szenvedélybetegek nappali ellátása
- 

#### Szakosított ellátások:

- a.) átmeneti elhelyezést nyújtó ellátások
  - hajléktalanok éjjeli menedékhelye
  - hajléktalanok átmeneti szállása
- b.) tartós bentlakást nyújtó ellátás
  - hajléktalanok otthona

#### Gyermekjóléti alapellátás:

- családok átmeneti otthona

Az intézmény feladata az ellátottak számára a szociális biztonság megteremtése és megőrzése, valamint lelki gondozásuk evangélikus szellemben történő biztosítása. Az intézmény szolgáltatásait öt különálló szervezeti egységben, mindösszesen három telephelyen működteti. Az intézmény székhelye a központi igazgatás – szakmai, pénzügyi, gazdasági irányítás - helyszíne, szociális szolgáltatás nem folyik.

A Szolgáltatói Nyilvántartásba engedélyes telephelyenként bejegyzett adatok szerint az intézmény ellátási területe Jász-Nagykun-Szolnok, Hajdú Bihar és Szabolcs-Szatmár- Bereg Megye közigazgatási területein élőkre terjed ki. A működési engedélyek mindegyike határozatlan idejű.



Az intézményben folyó szakmai munka alapjait az alábbi jogszabályok, valamint a hozzájuk kapcsolódó szakmai rendeletek határozzák meg:

1. a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény;
2. a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény;
3. a Magyarországi Evangélikus Egyházról szóló 1997. évi I. törvény;
4. Magyarország központi költségvetéséről szóló, az adott év gazdálkodását meghatározó törvényei;
5. valamint a Szociális Munka Etikai Kódexe

Az intézmény alapfilozófiája a keresztény szemléletű, magas szakmai színvonalú, minőségi szolgáltatások gazdaságos és hatékony biztosítása, fenntartása. Ennek szellemében végeztük munkánkat 2017. évben is. Feladataink ellátásának pénzügyi alapjait a szolgáltatások működtetéséhez igénybe vehető normatív állami támogatás mellett az egyházi fenntartott megillető normatív állami támogatás, a kiegészítő egyházi normatíva összege és a pályázati források teremtették meg.

## I. Az intézmény szolgáltatásai

### I.1. Népkonyha

4400 Nyíregyháza, Rákóczi út 104. (B épület, földszint) - ágazati azonosító: S0214548

A Népkonyha alkalmi jelleggel és helyben fogyasztással legalább napi egyszeri egy tál meleg ételt biztosít azoknak a szociálisan rászorult személyeknek, akik más étkeztetési formát nem vesznek igénybe. A szolgáltatás mintegy 200 fő szociálisan rászoruló személy részére biztosítja a napi egyszeri meleg étkezés igénybevételének lehetőségét. Az ellátás számára nyitva álló helységek együttesen 150 m<sup>2</sup> alapterületet tesznek ki, a szolgáltatás a hét valamennyi napján, a munka- illetve munkaszüneti és pihenőnapokon is igénybe vehető.

A szociális törvény szabályainak megfelelően a Népkonyha rendelkezik a szükséges tárgyi és személyi feltételekkel, kézműves helyiséggel, nemenként elkülönített illemhellyel, tálalóval a HACCP előírásoknak megfelelően, ételmelegítési és élelmiszertárolási lehetőséggel, az étel elfogyasztására alkalmas ebédlővel, valamint megfelelő számú evőeszközökkel és étkészlettel is.

A szolgáltatás igénybe vételének feltétele a fertőzésmentességet igazoló, érvényes tüdőszűrő igazolás, melynek bemutatására új klienseinknek három nap áll rendelkezésre.

Az étel tálalására és fogyasztására naponta 12<sup>00</sup> órától 14<sup>00</sup> óráig van lehetőség, de azok számára, akik munkavégzés miatt csak később tudnak érkezni a népkonyhára, előzetes igénybejelentésük alapján 15<sup>00</sup> óráig biztosítjuk az étkezés lehetőségét.

A Népkonyha célját, feladatát tekintve nem csupán életmentő funkcióval rendelkezik, de stratégiai fontosságú is a város szociális ellátását tekintve, hiszen a Nappali Melegedő mellett működve lehetővé teszi azt, hogy azok is segítséget, információt kapjanak a Nappali Melegedő munkatársaitól, akik csupán az étkezési lehetőség miatt érkeznek a telephelyre.



## I.2. Nappali Melegedő

4400 Nyíregyháza, Rakóczi út 104. (B épület, földszint)- ágazati azonosító: S0214548

A Nappali Melegedő a hajléktalan személyek részére nyújt lehetőséget a napközbeni tartózkodásra. Célja, az ellátási területen élő azon szociálisan rászoruló személyeknek nyújtja természetbeni, szakmai szolgáltatásait, akik ezt a segítséget más intézménytől nem kapják meg. Engedélyezett férőhelyszáma 150 fő, melyet a kliensek naponta, a Népkonyhához hasonlóan a hét minden napján, munkaszüneti és pihenőnapokon is igénybe vehetnek, 8<sup>00</sup> és 16<sup>00</sup> óra között.

Az igénybevétel feltétele itt is az érvényes tüdőszűrő igazolás, amely kiegészül a telephely házirendjében foglaltak betartásának kötelezettségével. A Nappali Melegedő az ellátott szóbeli kérelmére, írásbeli megállapodás nélkül, az adott ellátási napra biztosítja szolgáltatásait.

A Nappali Melegedőben nyújtott szociális munka feladata a szolgáltatást igénybe vevők megfelelő tájékoztatása, továbbá az egyéni szükségleteikhez igazodó segítségnyújtás, ügyeik intézésében való közreműködés.

### A Nappali Melegedő szolgáltatásai különösen:

- a közösségi együttlétre, pihenésre alkalmas helyiség biztosítása;
- az étel melegítésének és helyben történő fogyasztásának biztosítása;
- a tisztálkodási lehetőség biztosítása;
- a személyes ruházat tisztításának lehetősége;
- az egészségügyi alapellátás igénybevételének lehetősége;
- az ellátottak érdekvédelme;
- a ruhaadomány biztosítása igény szerint;
- a személyes holmik megőrzésének biztosítása;
- szabadidős programok szervezése;
- információnyújtás;
- szakmai, illetve tájékoztató programok elérhetősége;
- munkavégzés lehetőségeiről tájékoztatás;
- segítségnyújtás az önálló lakhatás lehetőségeinek megszervezésében;
- szociális ügyintézés

## I.3. Szenvedélybetegek Nappali Ellátása

4400 Nyíregyháza, Rakóczi út 104. (A épület, I. emelet)- ágazati azonosító: S0214548

A Szenvedélybetegek Nappali Ellátása 50 engedélyezett férőhellyel rendelkezik. Az ellátás számára egy 200 négyzetméteres, akadálymentes épületrész áll rendelkezésre. A részleg igénybevételére hétköznapokon 9<sup>00</sup>-15<sup>00</sup> óra között van lehetőség.

Az intézményi jogviszony kérelemre, együttműködési megállapodás írásbeli megkötésével jön létre, azonban a részleg által szervezett közösségi programok nyitottak, vagyis intézményi jogviszony nélkül is részt vehetnek azokon az érdeklődők. Bár a hatályos jogszabályok rendelkezései szerint az ellátás térítési díj fizetése ellenében vehető igénybe, azonban az Oltalom Szeretetszolgálat Igazgatótanácsának döntése értelmében, a fenntartó jóváhagyásával, a szolgáltatás térítésmentesen vehető igénybe.



A szolgáltatás célja komplex szakmai segítség nyújtása a szenvedélybetegséggel küzdőknek, illetve hozzátartozóknak. A szakértő team feladata a szenvedélybetegek képességeikhez igazodó optimális fizikai, pszichés, szociális állapot elérése annak érdekében, hogy képessé váljanak önálló életvitel fenntartására, hivatásuk gyakorlására, a társadalomba való beilleszkedésre és szabadidejük hasznosabb eltöltésére. A részleg munkáját addiktológus szakorvos segíti. A szolgáltatás igénybevételének feltétele a szakvélemény.

#### A Szendélybetegek Nappali Ellátásának szolgáltatásai:

- hivatalos ügyek intézésének segítése;
- iratpótlás;
- mentális tanácsadás;
- munka-, illetve képzési lehetőségek felkutatása;
- életvezetési tanácsadás;
- egyéni esetkezelés;
- konfliktuskezelés;
- megelőző-felvilágosító szolgáltatás;
- egészségügyi alap-, szak és rehabilitációs intézménybe irányítás;
- önszorgító csoportba irányítás;
- szabadidős programok szervezése.

#### I.4. Éjjeli Menedékhely

4400 Nyíregyháza, Bokréta u. 22/A. - ágazati azonosító: S0017770

Az Éjjeli Menedékhely az ideiglenesen vagy tartósan fedél nélkül maradtak és az effektív hajléktalan személyek ellátását végző, 100 engedélyezett férőhellyel rendelkező szakmai egység, amely elsődleges feladata az önellátásra és a közösségi együttélés szabályainak betartására képes hajléktalan személyek éjszakai pihenésének, vagy időleges tartózkodásának biztosítása.

Az Éjjeli Menedékhely szolgáltatása önként, térítésmentesen vehető igénybe. Az intézményi jogviszony az ellátás igénybevevő szóbeli kérelmére, írásbeli megállapodás megkötése nélkül, az adott napra jön létre. Az igénybevétel feltétele a fertőzésmentesség és az érvényes tüdőszűrő igazolás.

Az Éjjeli Menedékhely szolgáltatásai a hét valamennyi napján – munkaszüneti és pihenőnapokon is - 17<sup>00</sup> órától másnap reggel 7<sup>00</sup> óráig vehetők igénybe. A téli krízis időszakában november 01. és április 30. között az intézmény 16<sup>30</sup>-tól másnap reggel 07<sup>30</sup>-ig tart nyitva.

#### Az Éjjeli Menedékhely szolgáltatásai különösen:

- éjszakai szállás, pihenés biztosítása;
- személyi tisztálkodás és mosás lehetőségének, feltételeinek biztosítása (törölköző, WC papír, szappan, sampon, borotva, mosószer, mosógép, centrifuga, szárító);
- étel melegítésének és az étel elfogyasztásának lehetősége;
- szociális ügyintézésben és munkavégzés lehetőségeinek megszervezésében való segítségnyújtás, munkahelyi kapcsolatfelvétel biztosítása telefonon;
- betegek elkülönítése, a téli krízis időszakában 15 fő részére lábadozó működtetése (nyugodt pihenés, lábadozás, élelmiszerekkel és gyógyszerekkel való ellátás);





- személyes holmik, értékek megőrzésének biztosítása 100 db biztonságosan zárható szekrénnel;
- egyéni esetkezelés: egyénre szabott problémamegoldás, tanácsadás, segítségnyújtás, konfliktuskezelés;
- információnyújtás, tájékoztatás az Oltalom Szeretetszolgálat által biztosított egyéb szolgáltatások formájáról, igénybevételük feltételeiről, továbbá a városban működő szociális ellátórendszerről;
- alkalmanként ruhaválogatás lehetősége (a hiányos, vagy az évszaknak nem megfelelő ruházat pótlása, kiegészítése);
- az Élelmiszerbank és az RSZTOP programnak köszönhetően naponta hideg és meleg ételmezt is tudunk biztosítani minden kliensünk számára;

A részleg munkáját 2014 szeptembere óta heti két órában orvos is segíti.

#### I.5. Átmeneti Szálló

4400 Nyíregyháza, Rákóczi u. 104. (A épület, földszint + I-II. emelet) - ágazati azonosító: S0214548

Az Átmeneti Szálló 40 engedélyezett férőhelyen, két- és háromágyas szobákban biztosít elhelyezést, életvitelszerű tartózkodás lehetőségét.

Az intézményi jogviszony kérelemre, írásbeli megállapodás megkötésével jön létre. A szolgáltatás igénybevételének feltétele az érvényes tüdőszűrő igazolás, a fertőzésmentesség és a megélhetést biztosító havi rendszeres jövedelem megléte.

A szolgáltatás célja és feladata, a rászorulóknak számára átmeneti időszakokra (1+1 év időtartamra) biztosítani az életvitelszerű tartózkodás, lakhatás lehetőségét, mely szociális munkával kiegészítve járul hozzá az ellátást igénybevevők önálló életvitelének mielőbbi kialakításához.

Az Átmeneti Szálló megszakítás nélkül, folyamatos munkarend szerint napi 24 órában működik.

#### Az Átmeneti Szálló szolgáltatásai:

- Egyéni esetkezelés
- Szociális csoportmunka
- Közösségi élet szervezése intézményen belül
- Családi és társas kapcsolatok ápolása
- Mentálhigiénés gondozás és segítség
- Szociális és hivatalos ügyintézés: iratok pótlása (személyes), albérlet-és munkahelykeresés, ellátások igénylése
- Tanácsadás, tájékoztatás, információnyújtás

#### I.6. Hajléktalanok Otthona

4400 Nyíregyháza, Rákóczi u. 104. (B épület, I-II. emelet) - ágazati azonosító: S0214548

A Hajléktalanok Otthona olyan hajléktalan személyek gondozását biztosítja, akik ellátása átmeneti szálláshelyen, rehabilitációs intézményben nem biztosítható és kora, egészségi állapota miatt tartós ápolást, gondozást igényel.



Az Otthonban 50 engedélyezett férőhelyen az önmaguk ellátására nem vagy csak folyamatos segítséggel képes személyek elhelyezésére két- illetve négyágyas szobákban van lehetőség.

Az ellátás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára, illetve korlátozottan cselekvőképes személy esetében a törvényes képviselő beleegyezésével történik, amelyet együttműködési megállapodásban rögzítenek. Az igénybevétel további feltétele a házirendben rögzített együttélési szabályok betartása.

#### A Hajléktalanok Otthona szolgáltatásai:

- Az ellátást igénybevevő részére a szükséges mértékű gondozás, ápolás, egészségügyi ellátás biztosítása;
- speciális mentálhigiénés ellátás eseti, egyéni és csoportfoglalkozások segítségével, különös tekintettel a hajléktalan életmódból fakadó sajátosságokra, személyre szabott, egyéni bánásmód;
- a szabadidő kulturált eltöltésének feltételei;
- a meglévő családi és társadalmi kapcsolatok fenntartása;
- a hitélet gyakorlásának feltételei;
- teljes körű ellátás – napi ötszöri étkezés (szükség esetén diétás étrend) biztosítása;
- szükség szerint ruházat, illetve egyéb textíliával való ellátás;
- rendszeres orvosi felügyelet – heti 6 órában biztosított;
- egészségügyi ellátásokhoz való hozzáférés biztosítása;

#### Az alapellátáson túl nyújtott szolgáltatások:

- gyógyszerek, gyógyászati segédeszközök szinte teljes körű, térítésmentes biztosítása, tekintettel ellátottaink alacsony jövedelmére
- önszorgító csoport az elsősorban szenvedélybetegségben küzdő ellátottaink számára, lelkes végzettségű kollégánk vezetésével;
- kirándulások, mozi, színház és múzeum látogatások szervezése;

#### 1.7. Családok Átmeneti Otthona

4400 Nyíregyháza, Rezeda u. 79/C. - ágazati azonosító: S0249716

A Családok Átmeneti Otthona 40 férőhelyen, 1000 négyzetméter alapterületen biztosítja az otthontalanná vált szülő és gyermekei együttes elhelyezését. A családok elhelyezésére 3 db összkomfortos, két szobás, konyhával és étkezővel felszerelt apartman, 10 db összkomfortos lakószoba, 3 db közös használatú konyha áll rendelkezésre. A szobák bútorozottak, a konyhák jól felszereltek. A ruházat és textília tisztítására központi mosoda került kialakításra. A közösségi helyiségekben internet hozzáférés is biztosított, a szabadidő kulturált eltöltésének feltételei teljes mértékben biztosítottak.

Az ellátás célja olyan átmeneti elhelyezés biztosítása, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával segíti elő a gyermekek és családok társadalmi hátrányainak csökkentését, életminőségük javulását, szolgálja a gyermekek és családok érdekeit. Intézményünk szocializációs, re-szocializációs közegként szolgál az életvezetési problémákkal, pénzügyi gondokkal, hajléktalanság veszélyével küzdő családok számára. Befogadja a menekülni



kényszerülő anyákat gyermekeikkel, lehetővé téve számukra a gyermekek családban tartását annak érdekében, hogy pusztán jövedelmi, lakhatási nehézségek, problémák miatt ne szakadjanak el családjuktól, testvéreiktől.

A szolgáltatás igénybevétele történhet a szülők kérelmére, a családgondozó ajánlására, illetve súlyos esetekben az illetékes gyámhivatal elrendelésére. Az intézményi jogviszony együttműködési megállapodás írásbeli megkötésével jön létre határozott időre, mely szükség esetén meghosszabbítható.

A Családok Átmeneti Otthona által nyújtott szolgáltatások:

- krízisintervenció,
- egyéni esetkezelés és csoportos szociális munka, családgondozás;
- lakhatás biztosítása;
- jogi, pszichológiai, fejlesztő pedagógiai tanácsadás;
- gyermekhittan;
- pénzbeosztási tanácsadás;
- munkaerő-piaci re-integrációt segítő tréning;
- tanulószoba a gyermekek felzárkóztatása céljából;
- a szabadidő kulturált eltöltéséhez szükséges feltételek biztosítása, kézműves foglalkozások (gyöngyfűzés, gipszöntés, dekoráció) melyek a közösséghez tartozás érzését erősítik egyházi ünnepeinkre való előkészüléskor;

## II. Az átvett feladatok ellátási mutatói és azok értékelése

### II.1. Népkonyha, Nappali Melegedő és Szenvedélybetegek Nappali Ellátása (Nappali Szolgáltató Központ)

Az Oltalom Szeretetszolgálat integrált intézmény, amely lehetővé teszi, hogy a szolgáltatások igénylőinek személyre szabott ellátást nyújtson. Ennek érdekében – a jogszabályban meghatározott fő funkciókon túl is – minden intézményrészlegnek megvan a település igényeihez és szociális ellátórendszeréhez illeszkedő funkciója.

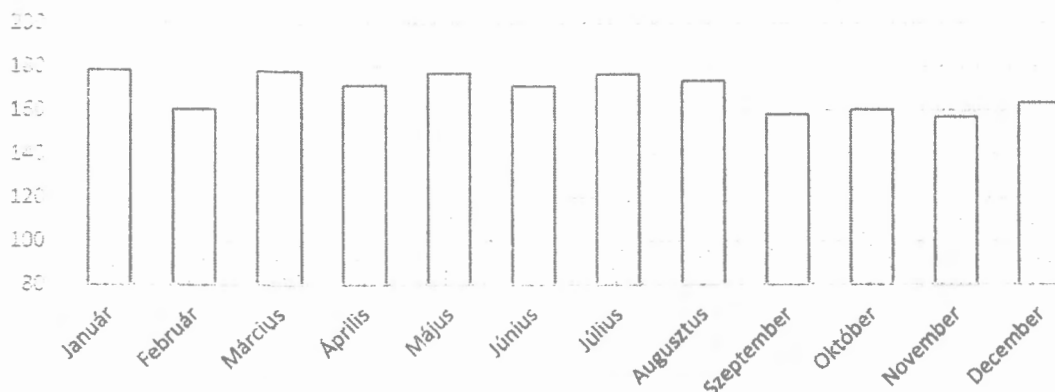
A Népkonyha stratégiai fontosságú ellátás Nyíregyházán. A jó minőségű, napi egy tál meleg étel igénybevételenek lehetősége az integrált intézmény legnagyobb, komplex ellátás nyújtására alkalmas telephelyére vonzza a túlnyomórészt hajléktalan személyeket. Mivel az ételosztás ugyanott történik, ahol a Nappali Melegedő szolgáltatásaihoz lehet hozzáférni, a szakmai dolgozók jóval könnyebben érik el azokat a rászoruló személyeket, akik egyébként nem vennék igénybe a többi szociális ellátást. Ez a szolgáltatás tehát a szociális ellátórendszer felé vonzza a rászorulókat, az utcai hajléktalan személyeket és a lakhatásra alkalmatlan helyeken lakókat ugyanúgy, mint az intézményi ellátásban részesülő hajléktalan személyeket. Az ellátástípus iránt megnövekedett igények azonban aggodalomra adnak okot, mivel azok a lakosság romló anyagi és szociális helyzetére utalnak, bár valamelyest megnyugtató, hogy az igénybevevők száma nem növekszik tovább annyira, mint az előző években.



2017-ben 65159 adag ételt osztottunk ki, ami átlagosan napi 172 adag ételnek felel meg. Ez a szám éveken keresztül emelkedő tendenciát mutatott, de az utóbbi három évben már stagnálni látszik.

2009: 112 fő/nap; 2011: 129 fő/nap; 2013: 151 fő/nap; 2014: 159 fő/nap; 2015: 175 fő/nap; 2016: 178 fő/nap.

A Népkonyha átlagos napi kihasználtsága (fő) 2017



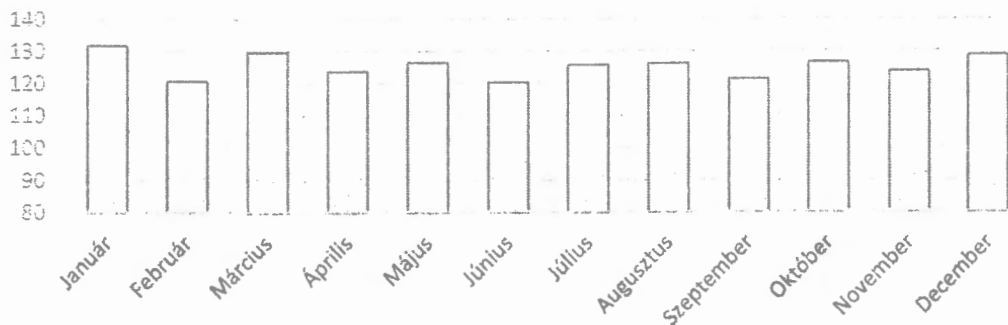
A Nappali Melegedő a hajléktalan személyek számára nyújtott napközbeni ellátás. Fő funkciója az egyébként Nyíregyháza közterületein, lakhatásra nem alkalmas helyen vagy az éjszakai szálláshelyen életvitel-szerűen tartózkodó hajléktalan személyek ellátása a nappali időszakban. Klienseink zöme halmozottan hátrányos helyzetű, hiszen éjszakáit éjjeli menedékhelyen, utcán, más nem lakás céljára szolgáló helyen tölti, nincs megoldva a lakhatása, nincs munkája, hiányzik a természetes támogató rendszere.

Az előbbieket mellett az önálló, de bizonytalan lakhatásban élők (olcsó, alacsony komfortfokozatú albérlet, albérlők háza, önkormányzati bérlakás) is igénybe veszik a szolgáltatásokat. Számukra ez az ellátás nem az életmentő funkció miatt fontos, hanem azért, hogy a rendkívül alacsony jövedelmi viszonyok mellett lakhatásuk megőrzéséhez segítséget kapjanak. Alapvető feladatain túl a Nappali Melegedő az intézményi ellátás kapuja is egyben, hiszen az itt dolgozó szociális szakemberek segítséget nyújtanak egyéb szociális szolgáltatások igénybevételéhez is, legyen az az intézményen belüli, vagy a településen, más módon igénybe vehető ellátás. A Nappali Melegedő és a Népkonyha szolgáltatásait ugyanazon a napon igénybevevők becsült száma 90-100 fő/nap.

A Nappali Melegedő szolgáltatásait átlagban naponta 127 fő vette igénybe 2017-ben. Az átlaglétszámunk kismértékű, folyamatos emelkedése 2017-ben megállt (2012: 114 fő/nap, 2013: 124 fő/nap, 2014: 126 fő/nap, 2015: 130 fő/nap, 2016: 127 fő/nap).



### A Nappali Melegedő átlagos napi kihasználtsága (fő) - 2017.



A Szenvedélybetegek Nappali Ellátása szükségességét az indokolja, hogy a hajléktalanok körében igen magas a szenvedélybetegséggel küzdők száma, akik számára ez jelenti az első és legnagyobb akadályt a társadalmi re-integráció felé vezető úton. A hajléktalanná válás okai leggyakrabban a családi problémák, kapcsolati konfliktusok, majd a gazdasági nehézségek, lakhatás hiánya, a szenvedélybetegségek, a természetes támaszok hiánya (család, rokonság, lakóhelyi- munkahelyi kapcsolatok hiánya). Ellátottaink közül többen pszichotikus és fájdalomcsillapító gyógyszereket szednek és alkoholt isznak rá, amitől a viselkedésük kiszámíthatatlanná, agresszívvá válik. Magatartási zavarokkal küzdenek, amely számukra és a velük élő közösség számára is veszélyeket hordoz.

A Szenvedélybetegek Nappali Ellátásában egész évben folyamatosan a működési engedélyben rögzített 50 fővel voltunk megállapodásban, ha valaki bármilyen okból nem igényelte tovább az ellátást, várólistáról pótoltuk.

A Nappali Szolgáltató Központban megforduló klienseink átlagos életkora 25-59 év ennek, a súlypontja mintegy 79 %-a a 40 és 59 év közötti korcsoportra tehető. A 60 év feletti klienseink aránya 11%-ban van jelen. Ennek oka nyilvánvalóan a hajléktalan emberek rövidebb életkorában keresendő. A 18 és 24 év közötti kliensek a Nappali Melegedőben 10%-ot tesznek ki, míg a Szenvedélybetegek Nappali Ellátásában ez az arány magasabb, mintegy 20 % körüli.

A nemek arányára vonatkozóan megállapítható, hogy a lakók 37%-a a nő, 63 % férfi. Ez az arányszám a női ellátottak számának emelkedését mutatja. Az elmúlt éveket figyelembe véve elmondhatjuk, hogy ez a tendencia folyamatos, míg 2010-ben 22%, 2012-ben 26%, 2014-ben már 33% és 2015-ben 34% volt. A Szenvedélybetegek Nappali Ellátásában ez az arány is magasabb, közel 55%-os.

Az iskolai végzettség tekintetében a nyolc osztályt elvégzettek aránya 93 %. Középfokú végzettséget, és érettségi vizsgát 55 %-uk tud felmutatni. Felsőfokú végzettséggel rendelkező kliens 2017 folyamán 1 fő fordult meg az intézményben. Sajnos továbbra is magas azok aránya, akik nem fejezték be a nyolc általános iskolát, arányuk a Nappali Melegedőben 7%-ot tesz ki. Még mindig nagy problémát jelent számunkra, hogy klienseink 16 %-a, bár van iskolai végzettsége, funkcionális analfabéta. Egyes adatok arra utalnak, hogy a magasabb iskolai végzettségűek hajléktalanként is jobban boldogulnak, mint azok, akik a nyolc általánost sem fejezték be, őrájuk jellemző, hogy hosszabb ideje hajléktalanok. A Szenvedélybetegek Nappali Ellátásában az iskolai



végzettség aránya is eltér némileg a Nappali Melegedő és a Népkonyha arányától. Itt magasabb a középfokú végzettséggel rendelkezők (65%) és alacsonyabb a nyolc általánossal sem rendelkezők aránya (5%).

A foglalkoztatás klienseinknél hagyományosan nehéz terület, ugyanis hiába van legtöbbjüknek szakmája, sajnos olyan végzettséggel rendelkeznek, amely a mai piaci igényeknek már nem felel meg. 2017-ben ennek ellenére mégis nagyon magas volt a klienseink körében a foglalkoztatási arány, mely részben a közmunkaprogramok eredményességének köszönhető. Bejelentett munkahellyel klienseink 40%-a rendelkezik. Klienseink foglalkoztatásában csökkenő tendenciát mutat az ideyemunka, ami általában a tavaszi - nyári időszakra tehető, valamint vannak rendszeres alkalmi munkavégzők is, ők elsősorban a piacon vállalnak munkát, arányuk 9 %-ra tehető. Tapasztalataink szerint a munkavállalók 60 %-a nem hivatalos, nem bejelentett foglalkoztatott. Rájuk jellemző, hogy a vállalt munka ellenértékével rendszeres jövedelmüket (aktív korú ellátás, nyugdíj, nyugdíjszerű ellátás) egészítik ki.

Klienseink 25 %-a albérletben él, 58%-uk azonban az Éjjeli Menedékhelyről jár be hozzánk minden nap. Az utcáról érkező klienseink mintegy 11 %-a rendszeresen, minden nap igénybe veszi a Nappali Melegedő, Népkonyha szolgáltatásait.

2017-ben, a korábbi években tapasztaltakkal szemben nem nőtt azoknak az aránya, akik rendelkeznek valamilyen lakhatási formával, de a hajléktalanság „veszélyzónájában” élnek, emiatt kénytelenek valamilyen szolgáltatásunkat igénybe venni.

A Szenvedélybetegek Nappali Ellátását igénybevevők 60% -a albérletben, vagy saját lakásban él, 40 %-uk effektív hajléktalan.

Börtönből szabadult a klienseink 4 %-a, a családjukat 12%-uk hagyta el, ennek fő oka általában mindig valamilyen kapcsolati konfliktus (válás, élettársi kapcsolatok felbomlása, szülőkkel történő összeveszés).

A hajléktalanság időtartamát vizsgálva szembetűnő, hogy a legmagasabb arányszámot képviselik azok, akik 1 évnél kevesebb ideje hajléktalanok, ők 41 %-ot tesznek ki. Az 1 év és 5 év között hajléktalanokká váló kliensek 22 %-a jár be hozzánk, míg az 5 év és 10 év között hajléktalanságban élők 21 %-a van a Nappali Melegedő nyilvántartási rendszerében. Továbbra is magas a 10 évnél régebben hajléktalanná vált klienseink aránya, ők 16 %-ban vannak jelen mindennapjainkban.

A Nappali Szolgáltató Központban az alapfeladatok elsődleges teljesítése mellett a kliensek igényeit, érdeklődési körét figyelembe véve szerveztük a szabadidős programokat. Biztosítottuk számukra a helyi sajtótermékekhez való hozzáférést, a televízió, keresztrejtvények és a logikai fejtörők használatát. A Szenvedélybetegek Nappali Ellátásában társasjátékok, csocsó és szabadtéri sporteszközök is rendelkezésre állnak. Működtettük a Film klubot, helyet adtunk a kreatív foglalkozásoknak, ismét megalakítottuk házi zenekarunkat, akik intézményünk részlegeinek rendezvényein adtak zenés műsort több alkalommal, igen nagy sikerrel.

Évek óta sikeres működés jellemzi a bővülő állományú Könyvtárunkat. 2017-ben összesen 1271 alkalommal kölcsönöztek könyveket ellátottjaink. A legolvasottabb műfaj a krimi és a regény volt. Havonta egy alkalommal főztünk közösen ellátottainkkal, lecsót, paprikás krumplit, palacsintát, vagy péksüteményt, az ezekhez szükséges alapanyagokat költségvetésünkől biztosítottuk.

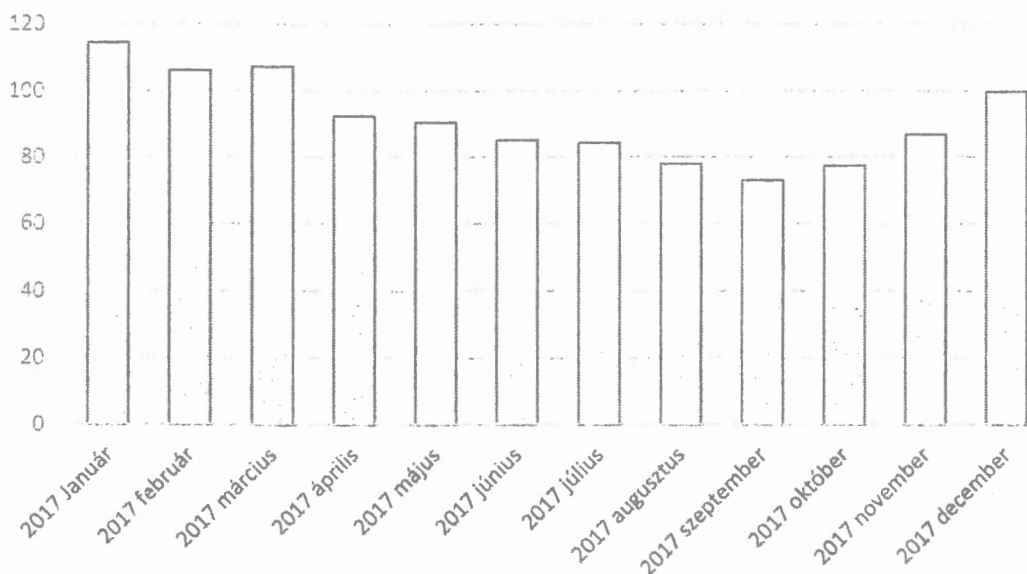


Havonta egy alkalommal előre meghatározott témában felvilágosító előadásokat tartottunk, melyet kötetlen beszélgetés követett. Voltak alkalmak mikor az intézményen belül kialakult konfliktusokról, változásokról vagy a párkapcsolati konfliktusokról beszélgettünk. Szerveztünk többek között farsangi mulatságot, a Jótékonyági Karácsonyi Vásáron a kliensek által készített ajándéktárgyakat vittük.

## 1.2. Éjjeli Menedékhely

Az Éjjeli Menedékhely napi átlagos kihasználtsága 2017-ben 93,01, ami az előző évi 90.28-ös átlaghoz képest emelkedést mutat. Ennek oka egyrészt a hosszú, téli zord időjárás volt, másrészt, tekintettel a nyári hónapokban tapasztalható magas kihasználtsági mutatókra, feltételezzük, hogy egyre inkább csökken az intézménnyel szembeni elutasítás. A krízisidőszakban 2017-ben is az engedélyezett férőhelyszám fölé emelkedett a kihasználtság.

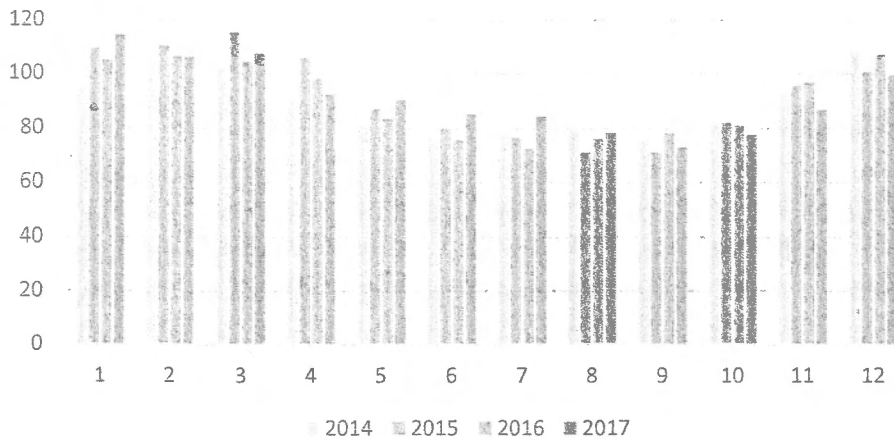
Az Éjjeli Menedékhely napi átlagos kihasználtsága (fő) - 2017



Immár második éve tapasztaljuk, hogy sem az őszi, sem pedig a nyári időszakban nem csökkent le a kihasználtság olyan mértékben, mint 2015-ben. A krízisidőszakot érintő hónapokban az év elején kiugróan magas volt a kihasználtság az előző évekhez képest, melynek oka a rendkívüli hideg időjárás volt. A legkevesebbé kihasználtságú őszi hónapok után az igénybevétel folyamatosan emelkedett és decemberre elérte a 100%-os szintet. Az Éjjeli Menedékhelyre továbbra is jellemző, hogy a kihasználtság az időjárás függvénye, azonban a téli és a nyári igénybevétel közötti különbség 2017-ben határozottan csökkent.



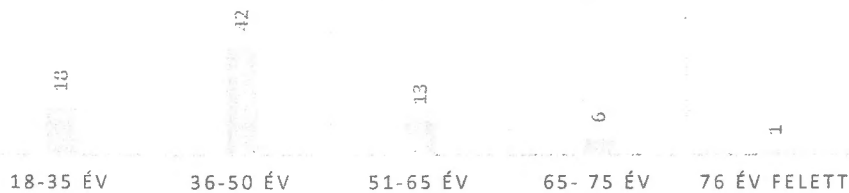
### Az Éjjeli Menedékhely napi átlagos kihasználtságai havi bontásban 2014-2017



2017-ben 80 új kliens lett regisztrálva nyilvántartásunkba, akik döntő többsége a krízis időszak hónapjaiban jelent meg a szálláshelyen. Az új kliensekre számos esetben jellemző volt, hogy csak néhány éjszakát töltöttek a Menedékhelyen, majd ismeretlen helyre távoztak. Új klienseink nemek közötti megoszlása tükrözi az egyéb szolgáltatásaink adatait, azaz az Éjjeli Menedékhelyet igénybevevők többsége is - 2/3-a - férfi, míg 1/3-uk nő nemű volt.

Klienseink iskolai végzettség szerinti megoszlását tekintve megállapítottuk, hogy mindösszesen 6 fő rendelkezett érettségivel és csak egyetlen fő felsőfokú végzettséggel. Az újonnan bekerülők 36%-a rendelkezik szakmával, 45%-uk legmagasabb iskolai végzettsége a 8 általános. Sajnálatos módon az újonnan bekerülők 10%-a az általános iskolát nem fejezte be.

### ÉLETKOR SZERINTI MEGOSZLÁS

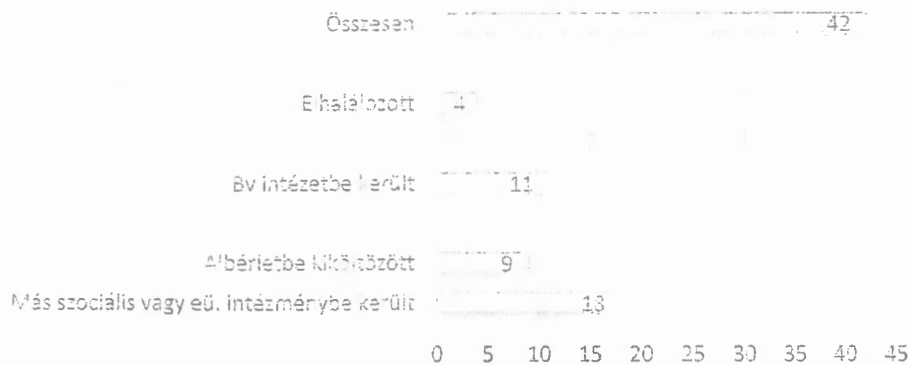


A 2017-ben újonnan érkezett kliensek esetkezeléseiből kiderült, hogy 23%-uk családi konfliktusok következtében, 54%-uk lakás, illetve munkahely elvesztése, vagy megszűnése miatt kényszerült szolgáltatásunk igénybevételére. A fenn maradt 23% döntő többsége az utcáról, néhányuk büntetés végrehajtási, illetve egyéb intézményekből került az ellátásunkba.





**Az Éjjeli Menedékhely ellátásából kikerült személyek  
száma és kikerülésük okai:**



2017-ben az előző évekhez hasonlóan a krízis időszakban és azon kívül is nagy mennyiségű élelmiszeradományban részesült az intézményünk, így az Éjjeli Menedékhely is. Az adományok jelentősen hozzájárultak a kliensek legalapvetőbb szükségleteinek megfelelő szintű kielégítéséhez. A 2017 júniusa óta az RSZTOP pályázat keretén belül hétköznapokon a kliensek egy adag meleg vacsorához jutnak. Az élelmiszerek tárolásához és melegítéséhez szükséges eszközöket részlegünk a pályázat elindulása előtt beszerezte. A pályázat indulásakor napi 100 adag ételt osztottunk ki, amely 2017 november 1-től, a krízis időszak kezdetével 130 adagra emelkedett. Intézményünk igyekszik a pályázatnak megfelelő higiéniai elvárásoknak megfelelni, fokozottan figyelünk a hűtőkamra és a melegítőkonyha tisztaságára.

Az Országos hajléktalan Mintaprogramban az Éjjeli Menedékhely regisztrált kliensei is dolgoztak. A program keretében megvalósított tevékenységek keretében számos beruházás történt az Éjjeli Menedékhelyen. Így került sor az épületet övező kerítés cseréjére, az 1-es 3-as és 4-es lakókonténerek alsó burkolatának cseréjére. A 3-as és 4-es férfiszoba vizes blokkjának felújítása 2017-re halaszthatatlanná vált, ennek pénzügyi fedezetét intézményünk költségvetéséből biztosítottuk.

2017-ben igyekeztünk minél szorosabbá fűzni kapcsolatainkat a nyíregyházi szociális ellátást végző intézményekkel, közöttük is leginkább az utcai szociális munkát, és a diszpécser szolgálatot működtető Periféria Egyesülettel. Ennek egyik fontos lépése volt, hogy a krízis időszak kezdetekor részlegünk intézmény látogatásra invitálta az egyesület vezetőjét és dolgozóit. Kerekasztal beszélgetés keretén belül megvitattuk azokat a sarkalatos kérdéseket, melyek évek óta jelentkeznek az ellátásban és egyúttal megerősítettük együttműködési szándékainkat egymás irányába.

2017. novemberében részlegünkön ismét kezdetét vette a lábadozó ellátás, melynek keretén belül 15 fő, kórházi ellátást nem igénylő beteg kliens elhelyezésére van lehetőség gyógyulásukig. A betegeket ebben a programban már a felújított szobában helyeztük el.

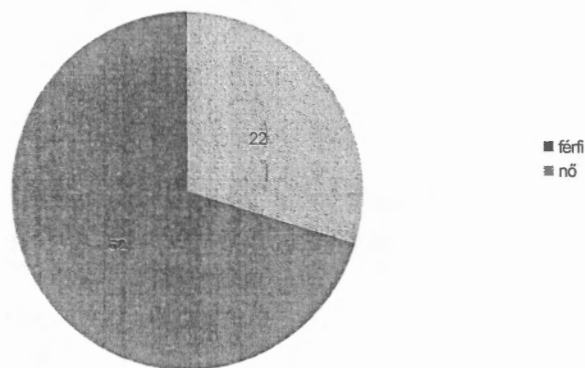
2017 decemberében hosszú évek elteltével ismét karácsonyi ünnepség megrendezésére került sor a Menedékhelyen. Ennek keretén belül több lakó verset mondott és énekelt, igazán meghitt hangulatban telt el az idő.



### II.3. Átmeneti Szálló

2017. január 1-én 41, 2017. december 31-én 40 főnek volt ellátási jogviszonya az Átmeneti Szállón. 2017-ben a korábbi évekhez képest sokkal kevesebb fő vette igénybe az Átmeneti Szálló szolgáltatásait. 33 új együttműködési megállapodást kötöttünk ellátottainkkal. Ez a nagymértékű csökkenés annak köszönhető, hogy ellátottaink nagy része élt azzal a lehetőségével, hogy meghosszabbítását kérvényezze az 1 év letelte után, ellátási jogviszonyának az Átmeneti Szállón. Átlagos kihasználtságunk végül 39.87 volt az év végére.

NEMENKÉNTI MEGOSZLÁS



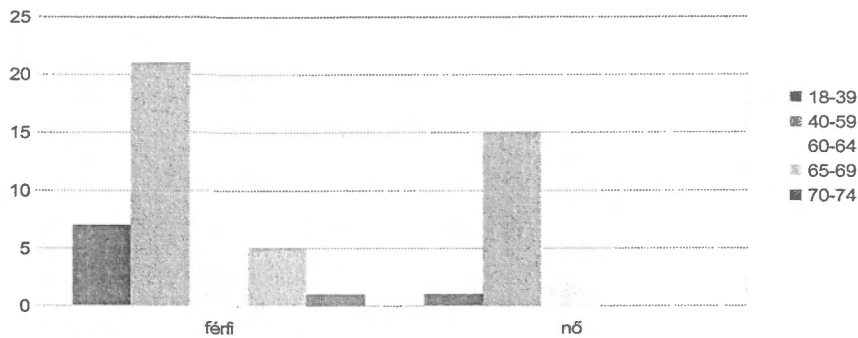
Ahogy a korábbi években is tapasztalhattunk, a 2017-es évben is megfigyelhető volt a női ellátottak létszámának növekedése. 2017-ben összesen 8 nő kérte felvételét az Átmeneti Szállóra, kor szerinti megoszlásukat tekintve mindannyian a 40 és 59 éves közötti korosztályból érkeztek. Az ellátottak kor szerinti megoszlását tovább vizsgálva megállapítottuk, hogy a 2017-es évben nagyobb volt a szórás, mint 2016-ban. Jellemzően a férfiak között jelent meg nagyobb számban a 18 és 39 év közötti korosztály. Ezekről a fiatalokról elmondható általában, hogy vagy állami gondoskodásból, vagy nevelőszülőktől érkezve kérték felvételüket az Átmeneti Szállóra. 2017-ben 2 esetben is előfordult, hogy a korábban hajléktalanná vált édesanyák segítették nagykorúvá vált gyermekeiket lakhatási problémájuk megoldásaként az Átmeneti Szállóra. Több esetben is vettünk fel kapcsolatot Gyámhatósággal, azon belül az utógondozókkal életkezdési támogatás igénybevételének elindítása céljából.

A családi állapotot vizsgálva 2017-ben újra az elvált családi állapotúak száma volt a legmagasabb, de magas volt a nőtlenek-hajadonok aránya is. Az is kimutatható, hogy nem csak a fiatalok között vannak azok magas számban, akik nem kötöttek soha házasságot, hanem az idősebb korosztályban is megfigyelhető volt ez. Jellemző, hogy inkább egyedül élik le életüket, és nem létesítenek hivatalos kapcsolatot.

2017-ben mind a nők és mind a férfiak esetében is kiemelkedően magas volt a 40 és 59 év közötti életkorúak aránya.



### ÉLETKOR SZERINTI MEGOSZLÁS



2017-ben is a legmagasabb létszámban azok az ellátottaink voltak, akik az Éjjeli Menedékhelyről kérték felvételüket. Sajnos több ellátottunk is kérte felvételét a Hajléktalanok Otthonából az Átmeneti Szállóra, holott ez idáig inkább a kikerülés lehetőségeként pont az Átmeneti Szálló ellátottainak tartottuk nyilván a bentlakásos intézményben történő elhelyezés lehetőségét.

A tavalyi évben nem volt számottevő a régióból beköltözöttek aránya, inkább nyíregyházi lakcímmel rendelkező ellátottaink voltak.

### JÖVEDELEM TÍPUSA



- nyugdíj
- képzési támogatás
- munkabér
- rokkantsági ellátás
- rendszeres szociális ellátás

A jövedelem típusa szerinti megoszlásban szembetűnően sok a munkabérrel rendelkező ellátottak száma. Több esetben előfordult az, hogy több, hivatalos, vagy nem hivatalos jövedelemmel is rendelkezett egy-egy ellátottunk. Például rokkantsági ellátás mellett munkabért is kaptak.

2017 július 1-től a Hajléktalanokért Közalapítvány segítségével az Éjjeli Menedékhely mellett, az Átmeneti Szállón is előre csomagolt vacsorát osztunk. Szándékaink szerint szeretnénk elérni, hogy ezzel nemcsak meleg ételhez juttassuk ellátottainkat, hanem lehetőséget biztosíthassunk arra, hogy az ételek előállítására szánt pénzüket félretehessék, ezáltal megtakarításokat képezhessenek. Mivel nem minden ellátottunk rendelkezik bankszámlával, így annak megnyitása, illetve kezelési költségek elkerülése érdekében, lehetőséget biztosítottunk



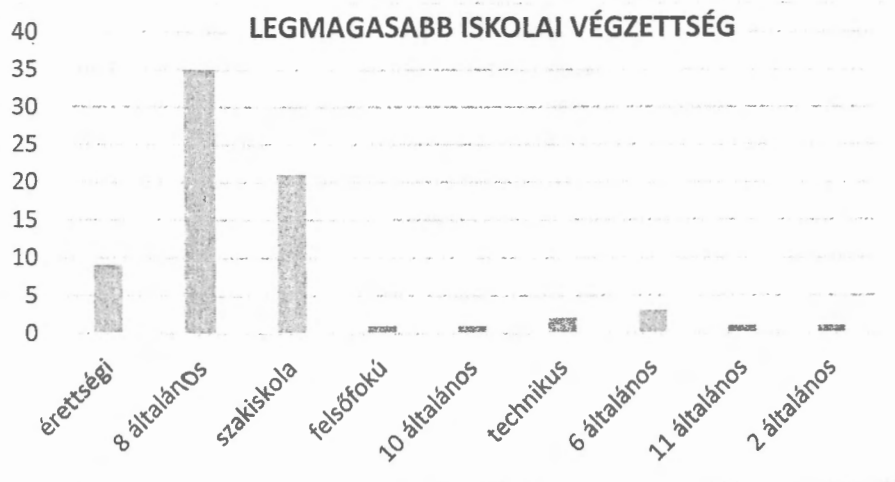
zárható fémszekrényekkel, a megtakarítások biztonságos megőrzésére, megkönnyítve kiköltözésüket az intézményi jogviszony megszűnésekor. A programot sikeresnek ítéljük, hiszen a szekrények felét használják ellátottaink.

### FOGLALKOZTATÁS JELLEGE



■ saját mintaprogram ■ más közfoglalkoztatás ■ egyéb munkbér

Ellátottaink a munkaerőpiacon nehezen tudtak érvényesülni, foglalkoztatottságuk formája jellemzően közfoglalkoztatás. Az Oltalom Szeretetszolgálat által működtetett közfoglalkoztatási mintaprogramban hosszabb - rövidebb ideig az átmeneti Szállóról 9 fő ellátottunk vett részt. Volt olyan ellátottunk, aki ennek a programnak köszönhetően, az Éjjeli Menedékhelyről beköltözhetett az Átmeneti Szállóra.



Az iskolai végzettség alapján készített diagram magyarázata klienseink elsődleges munkaerő piacon történő elhelyezkedése akadályozottságának. Magas az aránya azoknak az ellátottainknak, akik alacsony iskolai végzettséggel rendelkeznek, nincsenek piacképes szakmáik, nincsenek szakmai tapasztalataik.

Egészségi állapotukat tekintve is romló tendenciát állapíthattunk meg a tavalyi évre vonatkozóan. A krónikus betegségek kezelését folyamatosan figyelemmel kísérjük, szakrendelésekre irányítjuk ellátottainkat, gyógyszerek felíratását, kiváltását rendszeres szedését



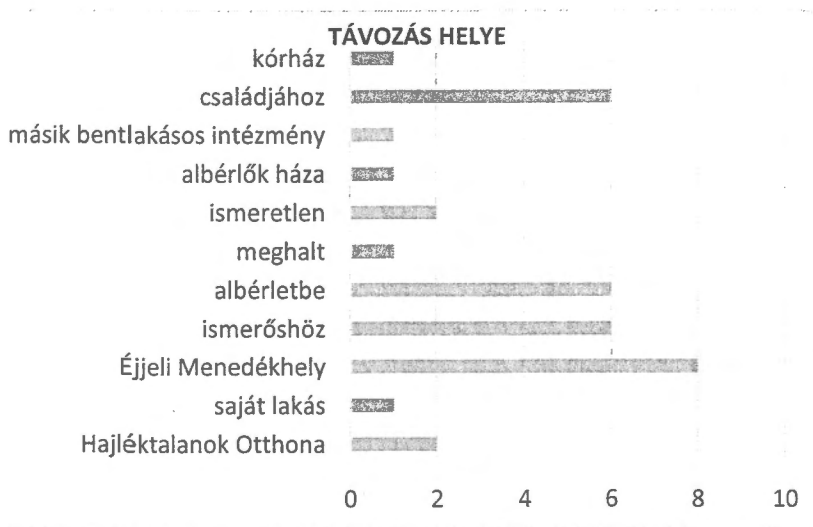
folyamatosan figyelemmel követjük. Akinek szükséges kórházi kezelésre irányítjuk, de sajnós azt tapasztaljuk, hogy a kórházi kezeléseik rövid időn belül befejeződnek.

Míg a korábbi években az alkoholizmus mint betegség volt az elsődleges a diagnosztizált betegségek közül, addig 2017-ben a pszichiátriai betegségek megléte okozta a nagyobb problémát. A közösségbe való beilleszkedésük nehezebben megy, az elutasításokat nem jól tolerálják. Az együttműködést szigorúbban, és gyakrabban kell kontrollálni.

#### ELLÁTÁS MESZŰNÉSÉNEK OKA



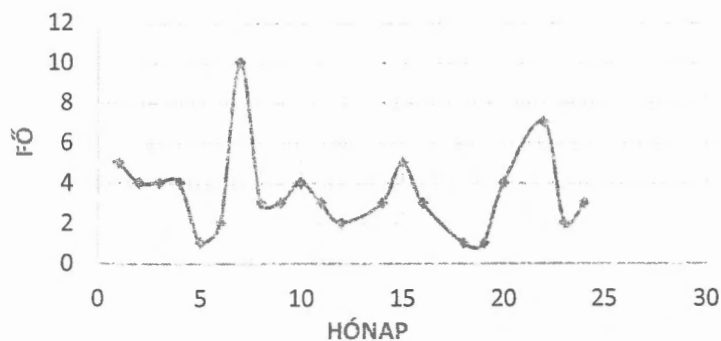
2017-ben kevés esetben kellett ellátási jogviszonyt megszüntetni például fegyelmi vétségek miatt, az esetek többségében ellátottaink saját kérésére szűntek meg azok.



Az elmúlt évben is a legtöbb esetben saját integrált intézményeinkben kaptak lehetőséget a továbblépéshez ellátottaink. Azután saját kapcsolati tőkéjük segítségével tudták a legtöbb esetben megoldani lakhatási problémájukat. Más intézményektől ritkán kapunk lehetőséget, önkormányzati bérlakásra szinte esélye sincsen ellátottainknak.

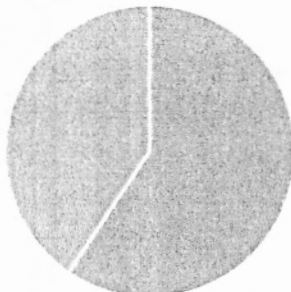


### ELLÁTÁS IDŐTARTAMA



Jellemzően elmondható és ez nemcsak a 2017-es évre vonatkozóan, hogy az ellátás igénybevételének kezdetétől, fél éven belül megszűnik az ellátása azoknak, akik nem tudnak beilleszkedni a közösségbe, vagy a bekerülés után szembesülnek azzal, hogy nem tudják elfogadni az együttélés szabályait, nehezen tolerálják a kötöttségeket.

### VISSZATÉRÉS ELLÁTÁSBA



■ először ■ nem először

Folyamatos dilemmát jelent az Átmeneti Szállón dolgozóinknak az a kérdés, hogy mivel segítik jobban ellátottaink boldogulását az önálló életvitelben? Azzal hogy lehetőséget biztosítunk arra, hogy újra felvételt kérhetnek az ellátásba akár a két év letelte után is? Vajon nem intézményfüggőség kialakulását segítjük-e elő ezzel?

A személyre szóló egyéni fejlesztések, egyéni esetkezelések a mindennapos tanácsadások, beszélgetések tapasztalataink szerint nem hoznak soha hirtelen javulásokat. A hajléktalanságból kivezető, a személyre szabott út megtalálása általában nem megy rövid idő alatt, még akár két év alatt sem.

Az Átmeneti Szálló ellátotti köre a tavalyi évben is 2 nagyobb csoportra volt bontható. Voltak ellátottak akik napi szinten fordultak tanácsért a kollégákhoz, és voltak akik igyekeztek problémáikat egyedül megoldani. Mindennapos tevékenység volt a szolgálatban lévő dolgozónak



életvezetési tanácsadások, egyéni esetkezelések folytatása, közreműködés a szociális ügyintézkésekben.

Az egyéni, személyre szabott segítségeken kívül, csoportos foglalkozásokat is tartottunk. A Lelki gondozás, az ünnepnapok megtartása rendszeresen megtörténtek. A Telecentrum számítógépes foglalkozás igény szerint, a Filmklub foglalkozás havonta, de nem rendszeresen valósult meg. Gyertyaöntés, kreatív foglalkozás, és a közös főzés szintén igény szerint került megrendezésre.

Új és igen hasznos kezdeményezés a nyíregyházi Rotary Club önkéntes segítő tevékenysége, melynek keretében a segítők változó személyi összetételben minden hónapban ellátogattak hozzánk és minden alkalommal 5 - 6 fő ellátottunkkal együtt, közösen vacsorát készítettek, majd közös asztalnál helyet foglalva, beszélgetve, közösen fogyasztották el azt. Egy alkalommal pedig bográcsban főtt gulyás minden meghívottunk, és minden ellátottunk részére.

A tavalyi évben egy esetben egy ellátottunk részére biztosítottunk helyszínt közérdekű munka büntetésének végrehajtására 120 órában, amelynek elítélt eleget is tett a tavalyi év folyamán.

#### II.4. Hajléktalanok Otthona

A Hajléktalanok Otthonának egy napra vetített éves átlag kihasználtsága 50,00 fő, volt pont úgy, mint az elmúlt években, tehát e szolgáltatásunk 100%-os kihasználtsággal működött az elmúlt évben is. Tartós bentlakásos intézmény lévén, jellegéből adódóan a fluktuáció igen alacsony. Az ellátásra várakozók, az ellátásból kikerülők után felszabaduló férőhelyeket azonnal betöltik. 2017. évben összesen 59 fő ellátásáról gondoskodtunk.

Az intézményi ellátásból 2017. évben 8 fő került ki, közülük 1 fő elhunyt, 6 fő pedig maga kérte ellátása megszüntetését. Ők családjukhoz, rokonaikhoz költöztek, de volt, aki az intézményi lételem nem tudta elfogadni. 1 fő intézményi jogviszonya pedig a házirend súlyos megsértése miatt szűnt meg.

Ellátottaink többsége: 33 fő, 61-70 év közötti. 1 fő 40-50 év közötti, 7 fő 51-60 év közötti, 8 fő 71-80 év közötti és egy ellátottunk 80 év feletti. Lakóink átlag életkora alacsonyabb, mint az az idősellátással foglalkozó intézményekben tapasztalható, de ennek ellenére mégis megállapítható, hogy többségében az egészségi állapot megromlása mellett az idősebb kor is indokolja az ellátást.

A nemek közötti arányt vizsgálva, ebben az ellátásban is azt tapasztaljuk, hogy ellátottaink 64%-a férfi, 36%-a nő, mely arány az elmúlt évekhez képest lényegesen nem változott.

Az iskolai végzettségüket tekintve ellátottaink többsége 8 általános, illetve szakmunkás végzettséggel rendelkezik, érettségivel csak 5 lakónk rendelkezik, míg diplomája egyetlen lakónknak sincs.

Az ellátottak jelentős része komoly pszichés és értelmi zavarokkal küzd, mely megnehezíti gondozásukat. Leggyakrabban előforduló megbetegedések közé tartozik az alkohol okozta epilepszia, pszichés megbetegedések, COPD, magas vérnyomás, daganatos megbetegedések. Egy



ellátottunk vese transzplantációra vár, ezért rendszeresen vese dialízisre szorul. Általában jellemző ellátottaink egészségi állapotának romlása, melyet a megnőtt gyógyszer szükségletük is alátámaszt. Lakóink közül 12 fő használ inkontinencia termékeket. 39 fő rendszeresen szed gyógyszereket egészségi állapotának javítása, illetve szinten tartása érdekében. 16 fő használ valamilyen gyógyászati segédeszközt a helyváltoztatáshoz. 22 fő igényel valamilyen segítséget a személyi higiénié terén, ezen belül 13 fő csak szakdolgozói segítséggel képes tisztálkodni, 9 fő pedig szoros felügyeletet igényel, mind a rendszeresség, mind pedig az alaposság miatt.

A szociális jellemzőik szerint az ellátottak igen alacsony jövedelemmel rendelkeznek, mivel alacsony az iskolai végzettségük és sokszor igen kevés szolgálati idejük van. Tovább rontja anyagi helyzetüket az a tény is, hogy jelentős részük rendelkezik olyan tartozással, amely miatt jövedelmüket levonások is terhelik. Alacsony jövedelmi helyzetük hatással van térítési díjfizetési kötelezettségük rendezésének hajlandóságára is, bár az elmúlt években jelentős mértékben csökkentek az intézmény kintlévőségei.

Ellátottaink közül 11 lakónknak van kirendelt, hivatásos gondnoka, ebből 8 fő a cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt, míg 3 fő cselekvőképességet részlegesen korlátozó gondnokság alatt áll.

Az Otthonban az alapfeladatok magas színvonalú ellátása mellett nagy hangsúlyt helyezünk az ellátást igénybe vevők testi-lelki aktivitásának fenntartására, megőrzésére, valamint a meglévő képességeiknek szinten tartására, esetleges fejlesztésére. A mentálhigiénés ellátás keretében biztosítjuk a személyre szabott, egyéni bánásmódot, a szabadidő kulturált eltöltésének feltételeit, az ellátottak meglévő családi és társadalmi kapcsolatainak fenntartását, hitélet gyakorlásának feltételeit. Az ellátotti csoport összetételében történt változásoknak köszönhetően, az előző évekhez képest jelentősen nőtt a kliensek közötti összetartás, az egymásra való odafigyelés, a csoportfoglalkozásokon való részvétel, és aktivitás. Örömmel és nagy lelkesedéssel készülnek a különböző rendezvényeinkre, ünnepeinkre. Rendszeresen megtartjuk az egyházi és világi ünnepeinket (farsang, nőnap, húsvét, pünkösd, őszi tökparti, Mikulás, karácsony). Minden hónapban megünnepeljük az aktuális hónapban született lakóinkat, ilyenkor egy kis aprósággal, üdítővel és süteménnyel kedveskedünk.

Az öngyógyító csoportunk elsősorban a szenvedélybetegségben küzdő ellátottaink számára alakult, melyet lelkes végzettségű munkatársunk vezet, de más lelki problémával élő lakóink is részt vesznek a foglalkozáson. A foglalkozások kéthetente kerülnek megrendezésre.

Az elmúlt évben több alkalommal szerveztünk külső helyszíneken programokat, melyeknek az egyik célja az volt, hogy kimozdítsuk lakóinkat a "négy fal" közül, másodsorban pedig ezek a közösen átélt élmények igazi közösségé varázsolták a résztvevőket. A mentális egészségük megőrzése szempontjából is fontosak ezek a programok, hiszen az itt megélt pozitív érzelmek növelik az aktivitásukat, a társas tevékenységek pedig örömforrást jelentenek számukra. A programok megvalósításában nagy szerepet játszottak a kulturális intézmények, hiszen számtalan esetben teljesen térítésmentesen, vagy nagyon kedvezményes belépőkkel tudtuk igénybe venni szolgáltatásaikat. Így tekinthettek meg két színházi előadást (Függönyt fel és az Illatszertár), egy mozi filmet (Kincsem) és vehettek részt kirándulásokon (Sóstói Múzeumfalva farsangi mulatsága, Máriapócsi Kegyhely és a kállósemjéni Kállay Kúria, valamint a tiszadobi,





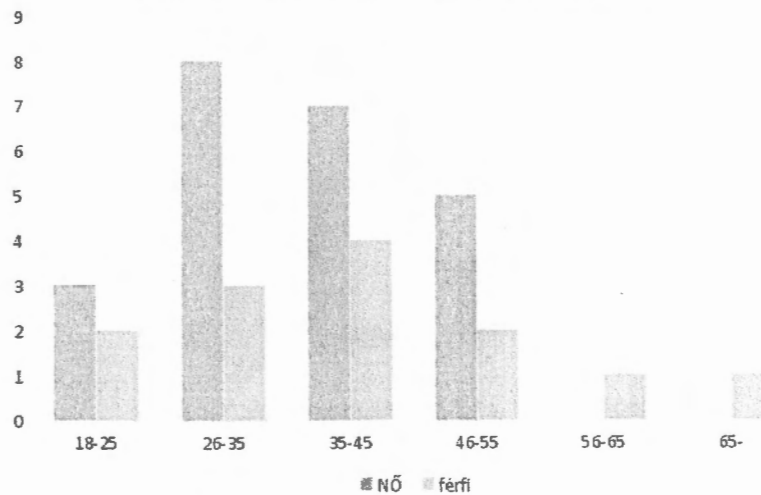
Andrássy Kastély) rendszeresen látogatjuk a Nyíregyháza - Kertvárosi Ágostai Hitvallású Evangélikus Egyház gyülekezete által szervezett programokat is (Főzőverseny, Aratási Hálaadó Ünnepek). Ezen kívül 2017-ben a „Tudom, hogy van jogom!” ellátottjogi pályázaton vett részt az egyik lakónk, prózavers kategóriában. A Ki Mit Tud Időseknek városi vetélkedőn pedig saját verssel, szintén szerepelt az egy ellátottunk.

#### II.5. Családok Átmeneti Otthona

A Családok Átmeneti Otthonának kihasználtsága 2017-ben: 39,7 fő volt. Tekintettel arra, hogy intézményünk 40 engedélyezett férőhellyel rendelkezik és az elmúlt két évben – 2016: 39,3, 2015: 39,7 – is hasonló volt kihasználtságunk, kijelenthetjük, hogy a szolgáltatásunk is 100%-os kihasználtsággal működik. Az esetlegesen megüresedő férőhelyek feltöltésére azonnal sor kerül.

Intézményünkben 2017 évben 25 család lakott, összesen 91 fő vette igénybe szolgáltatásunkat. A 25 családból 12 család új beköltöző volt, akik 23 gyerekekkel érkeztek. 7 család jelenleg is intézményünkben lakik.

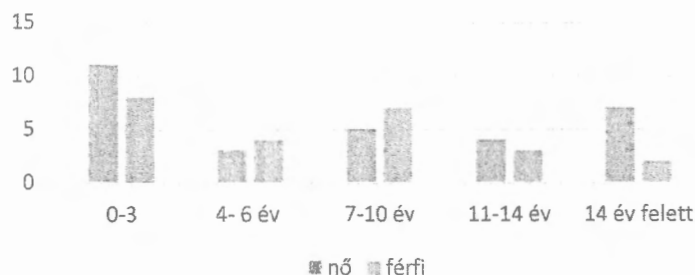
A nemek életkor szerinti sajátosságai 2017-ben



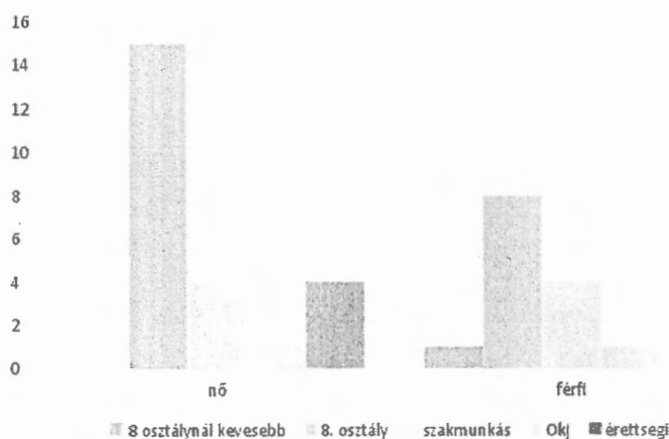
2017-ben intézményünkben 37 felnőtt, 13 férfi és 24 nő lakott. A huszonöt családból 12 családban mindkét szülő jelen volt a gyermekek életében, kétszülős családként vették igénybe szolgáltatásainkat. Egyedülálló apa egy személyben, egyedülálló anyák pedig 11 család esetében költöztek gyermekeikkel intézményünkbe. 2017. évben 54 gyermek számára biztosítottuk a gyermekjóléti alapellátás keretében szolgáltatásainkat. Ebben az évben egy olyan családnak volt csupán, akik két éven belül másodszor is igénybe vették szolgáltatásainkat. Ebben az esetben az édesanya súlyos betegsége indokolta az ellátás megszüntetését, mivel a lábadozásában testvérei segítségére számíthatott ugyan, de elégtelen lakáskörülményeik azt nem teszik lehetővé, hogy anya és gyermekei számára tartós lakhatást biztosítsanak.



### A gyermekek nemenkénti és korcsoportonkénti megoszlása 2017-ben



### A nemek iskolai végzettségének megoszlása 2017-ben



Iskolai végzettségek tekintetében látható, hogy jellemzően 8. osztályt végeztek ellátottaink. Alig több, mint 21%-uk végzett el valamilyen szakmunkásképzőt. Az ellátottak 10,8%-a szerzett érettségit, és ők a nők köréből kerültek ki. Okj-s végzettséget ketten szereztek. Jellemző szakképesítések a kertész, ápolónő, varrónő.

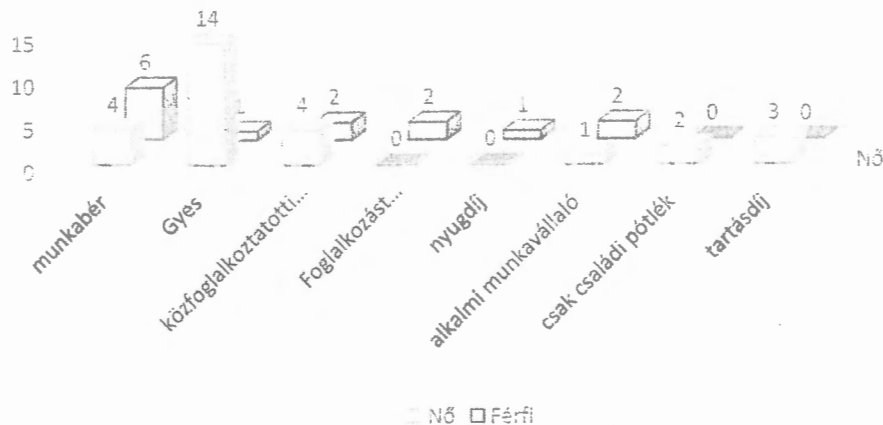
Az ellátottak 37,8 %-ának van 8 általánosnál magasabb végzettsége, azaz ellátottaink többsége nem rendelkezik a munkaerőpiacon versenyképes tudással, szaktudással. A munkaerőpiaci esélyegyenlőtlenséget jól mutatja, hogy a 37 felnőtt ellátottunk közül csupán 10-en, ( 27%) tudnak a családi jövedelem tekintetében munkabérral büszkélkedni, míg többen családtámogatási ellátásokból, foglalkoztatást helyettesítő támogatásokból tudják családjukat fenntartani.

A családi jövedelmek előállításában tehát túlnyomórészt a szociálpolitikai passzív eszközei jelentenek segítséget, ez viszont jelentősen meghatározza a családokban egy főre eső jövedelem



szintjét is. Ezért is tekinthető jelentős eredménynek, hogy az intézményünkben 2017-ben elindított közfoglalkoztatási Mintaprogram több ellátottunk számára munkalehetőséget tudott biztosítani.

### Ellátottaink jövedelmei a következőket mutatják:

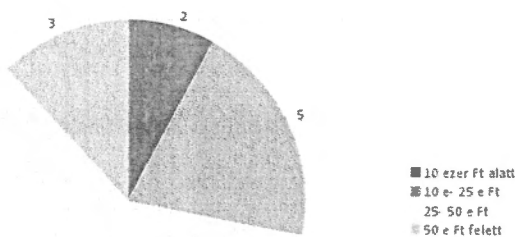


Egy férfi ellátottunk vette igénybe a gyermekgondozási segélyt, mint ellátást, és e mellett 8 órában dolgozott. Egy nő ellátottunk szintén így, GYES ellátás mellett végzett munkát, hogy segítse családjá sorsának jobbra fordulását. Valamennyi családban igénybe veszik a gyermekek után járó családi pótlékot. Egyetlen család esetében fordult elő, hogy az édesapa alkalmi munkából egészítette ki a család egyetlen jövedelem forrását jelentő családi pótlékot. Az édesanya még nem volt jogosult a szociális ellátások igénybevételére. Rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény megállapításáról 29 gyerek esetében rendelkeztek határozattal a szülők, míg hátrányos helyzetű gyerekként 21 kiskorút regisztráltak intézményünkben.

A KSH számításai szerint 2016-ban a létminimum egy fogyasztási egységre számított átlagos értéke havonta 88 619 Ft /fő volt. 2017-ben az intézményünkben élő családok esetében senkiről nem tudtuk elmondani, hogy elérte volna azt a szintet, amely az alapvető szükségleteken túli igények kielégítését is lehetővé tenné. Ellátottaink többsége eléri azt a fajta szegénységi küszöböt, amely lehetővé teszi a minimális életfeltételek megteremtését, de ezentúl már nem tudja biztosítani gyermeke számára az iskolai, óvodai kirándulásokon való részvételt, az iskolai, óvodai havi vagy féléves csoportpénz rendszeres befizetését. Ezért többször előfordult a legalacsonyabb jövedelmű családok esetében, hogy gyermekeik az iskolában közvetlenül az elégséges jövedelem hiánya miatt kerültek hátrányba. Míg máskor a szülők hiányos ismeretei, a hozott szociokulturális hátrányok, tanult tehetetlenség, jövő perspektíva hiánya a szülők részéről, adósságcsapda, stb. nehezítik a gyermekek iskolai előmenetelét, a piacképes tudás megszerzését. Mindez rávilágít arra, hogy ellátottaink munkaerő-piaci esélyeit, jövedelmi helyzetüket igen erősen befolyásolja megszerzett iskolai végzettségük, illetve ezzel mutat még összefüggést a családban előforduló párkapcsolati erőszak, szenvedélybetegség, szociális izoláció.



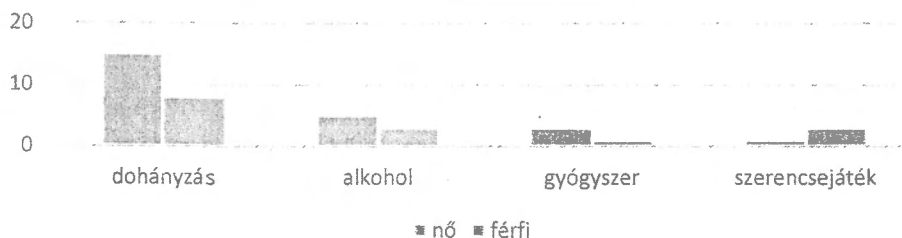
### Az egy főre eső jövedelem alakulása 2017-ben intézményünkben lakó családok esetében:



15

Sajnálatos módon a szülők szenvedélybetegsége is jelen van ellátásunkban, ami nehezíti újrakezdési esélyeiket, hiszen a szenvedélybetegség költséges, megterheli az amúgy is szűkös családi kasszát.

#### A nemek megoszlása az előforduló szenvedélybetegségek tekintetében



Intézményünk szolgáltatásainak igénybevétele önkéntes alapon történik, de előfordul, hogy a gyermek családban tartásának kívánatos feltétele, vagy egyetlen lehetséges útja hogy a szülő igénybe vegye ellátásunkat. 20 család esetében a szülők kerestek meg minket, vagy kérték a gyermekjóléti szolgálat segítségét, míg öt család esetében súlyos egzisztenciális krízis helyzet, családon belüli erőszak, életvezetési problémák miatt a gyermekjóléti szolgálat a klienssel egyetértve kezdeményezte az ellátás igénylését. Egy édesanya és kislánya érkezett hozzánk párkapcsolati erőszak miatt, illetve egy család keveredett uzsorásokkal kétes ügyletbe, ezért kellett otthonukat elhagyniuk. Az ő esetükben a rendőrségi eljárás a mai napig folyik. A fennmaradó 23 család esetében a felvételi kérelem benyújtásakor az elsődleges indokként lakhatási problémákat jelöltek meg az igénylők.

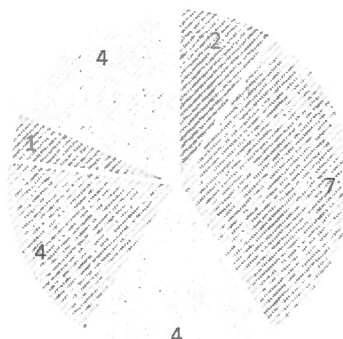
2017-ben 16 család költözött ki intézményünkből. Sajnos két esetben a szülők nem maradtak együtt, így élettársuktól külön költöztek, négy gyermek esetében pedig a szülők gyermekeik nélkül költöztek, így három fiú és egy lány gyermek került gyermekek átmeneti otthonába.

2017-ben a kiköltöző családok a következő kimeneti lehetőségeket találták meg.



## KIKÖLTÖZŐ CSALÁDOK SZÁMA

- ☐ albérlet
- ☐ Szívességi befogadott/rokonok
- ☐ lakáspályázat
- ☐ Másik családok átmeneti otthona
- ☐ Saját otthona
- ☐ Gyermek Átmeneti otthona



Mindennapi munkánkat a törvényi előírásoknak megfelelő Szakmai Programunkhoz igazítjuk. A várakozók nyilvántartásával, az ellátottak felvételével kapcsolatos teendőinket, az esetdokumentáció vezetését, napi feladatainkat a minőségbiztosítási rendszerünk keretében kidolgozott protokollok szerint, a hatályos jogszabályoknak megfelelően az alapvető emberi jogok és kötelességek szem előtt tartásával végezzük.

Az intézményünkben menedéket kereső ellátottak leginkább három problémakör köré csoportosulnak, fiatal anyák és gyermekeik, a családi krízis következtében védelmet kereső szülő és gyermeke (családi erőszak, gyermekbántalmazás, szenvedélybetegségek), valamint aszociális okból otthontalanná vált családok. Mindhárom eset speciális szükségleteket és beavatkozási módokat igényel. A szakmai szempontok mérlegelésével igyekszünk személyre szabottan beavatkozni. Munkamódszereink között szerepelt a krízis intervenció, egyéni esetkezelés, csoportos szociális munka is. A közösségi szociális munkába is bekapcsolódhattunk célcsoportként, amikor a Mustár Ház szervezésében középiskolás fiatalok érzékenyítő és kommunikációs tréningeket tartottak az itt élő gyermekek bevonásával. A civil szervezetekkel és önkéntesekkel való együttműködésünk is hatékonynak bizonyult 2017 évben. A Rotary club önkéntesei Williams életképességek tréninget, természetgyógyász előadásokat, családterapeuta önismereti foglalkozásokat tartott a szülőknek, a gyermekek születésnapjára tortájáról gondoskodtak, részt vettek az iskolás korú gyermekek korrepetálásában is. Évközben is és a karácsonyi ünnepek alkalmából számos adomány, felajánlás érkezett a családoknak, gyerekeknek (Inkubátorház dolgozói, a Kormányhivatal, Rendőrség, a Speciális Mentők). A Magyar Élelmiszerbank Egyesület a napi rendszerességgel érkező élelmiszer adományaival jelentősen hozzájárul ahhoz, hogy a családok szükségletei ilyen téren is kellően kielégítettek legyenek, ne legyen éhező gyermek az Otthonban, a gyerekek megkaphassák az egészséges fejlődésükhöz



szükséges legalapvetőbb tápanyagokat. A Pipacs fodrászat, az Old Bikers, a Tokaji gimnazisták, a nyíregyházi Luther kollégium diákjai mind emberbaráti szolgálatot teljesítettek intézményünkben. OTP Fáy András programjának keretében minden család személyre szabott, igen értékes ajándékcsomagot vehetett át a Takarékpályotában.

A megállapodás-köteles ellátásoknál a várólisták az alábbiak szerint alakultak az év végére:

Ellátástípus megnevezése	2017.december 31-én	
	ellátottak száma	ellátásra várakozók száma
Szenvedélybetegek nappali ellátása	50 fő / 50 férőhely	16 fő
Hajléktalanok átmeneti szállása	40 fő / 40 férőhely	44 fő
Hajléktalanok otthona	50 fő / 50 férőhely	29 fő
Családok átmeneti otthona	9 család	7 család

Az előző év adataihoz képest lényeges eltérés egyik szolgáltatásunk esetében sem tapasztalható, valamennyi ellátásunk szükségességét, ugyanakkor a korábbi években megvalósított szolgáltatásbővítések, kapacitásfejlesztések indokoltságát is alátámasztják.

### III. Egyéb tevékenységek

#### III.1. Lelkigondozás és hitéleti tevékenység

*„Megjelent az Isten üdvözítő kegyelme minden embernek.” Tit 2,11*

A diakónia szó jelentése: szeretetszolgálat. Munkánkat hitünkéből eredő parancsnak engedelmességgel végezzük folyamatos teológiai és szakmai kontroll segítségével. Minden körülmények között biztosítjuk a hitélet szabad gyakorlását és az emberi méltóság tiszteletben tartását. Tevékenységünkben a családi és baráti kapcsolatokban rejlő erőforrásokra támaszkodunk. Törekszünk arra, hogy a diakóniai szolgálat minden dolgozója elhivatott legyen munkájában az élet védelmére és a rászorulókkal, gyengékkel, a kirekesztett emberekkel való szolidaritásra. Valljuk, hogy szolgálni és segíteni nem egyoldalú folyamat, és gazdagítja azt, aki ad, ugyanúgy, mint aki elfogadja a segítséget.

Diakóniánk a magyar szociálpolitika része és a sokszínű ellátórendszer fontos szereplője. Ennek megfelelően igyekszünk a szociálpolitikai folyamatokra értékeink és tapasztalataink nyilvános felvállalásával hatást gyakorolni és azokat aktívan alakítani. Az Oltalom Szeretetszolgálatnak egyházi diakóniai intézményként célja és feladata, hogy az Evangélikus Egyház évszázados hagyományára és tapasztalatára építkezve, a jelenkori társadalmi és szociális kihívásokra válaszolva szakemberi segítséget nyújtson bajba jutott embertársainknak. Az intézmény működését tehát a szociális szakma feltételein túl meghatározza evangélikus jellege



is, melynek értelmében az isteni kegyelmet és krisztusi szeretetet nem csak szavakkal, hanem tettekkel is hirdetjük.

A hitéleti tevékenységgel járó feladatokat 2017. évben is a Rákóczi utcai telephelyen egy református lelkész végzettségű munkatársunk látta el, míg a Családok Átmeneti Otthonában az evangélikus felekezetű intézményvezető-intézményi lelkész végzett szolgálatot.

Havonta egy alkalommal, minden hónap negyedik vasárnapján, 9 órai kezdettel tartunk istentiszteletet az Intézmény Rákóczi utcai telephelyén található Kápolnában, mely valamennyi kliens számára elérhető, ha szükséges szállításukat is megoldjuk. Résztevők létszáma változó, általában 12-25 fő szokott azokon részt venni.

2017-ben az Átmeneti Szállón és a Hajléktalanok Otthonában heti egy-egy alkalommal került sor lelki gondozói szolgálatra, ami így összesen 104 alkalmat jelentett. Alkalmanként minimum 4, maximum 15 fő vett részt a foglalkozásokon.

A lelki gondozói munkát reálisan felmérni statisztikai módszerekkel nem lehet. Nehéz követni a változásokat, amelyek egy-egy csoporton belül, ill. még szűkebben, egy-egy ember életében megjelennek. Sok esetben ezek alig észrevehető, de mégis lényeges változások. Bizonyos szempontból külön kell választani a két szolgáltatás típusban folytatott lelki gondozást. Bár vannak közös problémák mindkét csoportban, ugyanakkor a csoportok összetétele, életkora, egészségi állapota alapvetően különbözik.

A Hajléktalanok Otthona a lakók döntő többsége számára „végállomás”. Ez két dolgot is magában foglal. Egyrészt azt, hogy jó esetben élete végéig biztos ápolásban és ellátásban részesül, másrészt viszont könnyebben éri el az elfásultság, a „*nincs-tovább, az innen-nincsen-hova-menni*” érzés, és egy 50 fős lakóközösségben könnyebben állandósulnak bizonyos konfliktusok is.

Az Átmeneti Szállón – ahol csak maximum két év az ott-lakás lehetősége – más szinten jelennek meg a problémák és az útkeresések. Az itt élő emberek úgy a társadalom megítélésében, mint önmaguk szemében úgymond vesztesek. Vesztettek otthont, sok esetben családot és munkahelyet is. A múltjukat elvesztették, jövőképük pedig a legtöbb esetben nincsen. Az itt élő embereknek fokozottan szükségük van arra, hogy az alapvető ellátáson túl lelki támaszt, megerősítést kapjanak az életük folytatásához.

Az eltérő csoportösszetétel miatt más-más módszerrel folyik a lelki gondozás a Hajléktalanok Otthonában és az Átmeneti Szállón. A Hajléktalanok Otthonában tradicionálisabb, egy egyszerűsített istentisztelethez sokkal közelebb álló lelki gondozás történik. Természetesen az alapvető liturgiai kereteket (ének, igeolvasás, igehirdetés, imádság) mindkét helyen megtartjuk. Az Átmeneti Szállón a liturgiai keretek mellett, egy kötetlenebb, interaktívabb lelki gondozás történik.

A Családok Átmeneti Otthonában bibliaórai szolgálatra havonta két alkalommal kerül sor. Ebben az Otthonban – az Átmeneti Szállóhoz hasonlóan - elég nagy a mozgás, ki- és beköltözések miatt gyakran változik a csoportok összetétele, érdeklődése. A bibliaórák fontos része itt is a liturgikus keretek megtartása mellett, a tematikus témájú csoportfoglalkozások, kötetlen beszélgetések.

2017-ben mindhárom telephelyen, a Rákóczi utcán, a Bokréta utcán és a Rezeda utcán is tartottunk halottakról megemlékező istentiszteletet, valamint minden részleg karácsonyi ünnepségén volt lelkészi jelenlét és szolgálat is.



Az Intézményben elhalálozott gondozottakat, ha családjuk másképpen nem rendelkezik, egyházi szertartás keretében kísérik utolsó földi útjukra, helyezük örök nyugalomba – felekezeti hovatartozástól függetlenül. 2017-ben az intézményben 1 fő halálozott el, temetési biztosítása fedezte a temetés költségeit, a temetésnél az egyházi szolgálatot az intézmény vezetője végezte.

### III.2. Pályázatok

Az intézmény mindig igyekszik az alapfeladatokon túl a szolgáltatások, illetve az ellátottak életminőségének javítása érdekében pályázati úton forrást szerezni mind a szakmai munka, mind pedig a tárgyi eszközök fejlesztésére. A 2017-es évben az alábbi projektek voltak a legmeghatározóbbak:

#### Tárgyi eszközök beszerzésének támogatása (csomagmegőrző szekrények)

2016-17-KONV-760

A projekt keretében megvásárlásra került összesen 48 rekesz tárolókapacitású csomagmegőrző, illetve értékmegőrző szekrény, lakatkilincsekkel együtt a Nappali Melegedő részlegünk szolgáltatásait igénybevevő klienseink részére, akiknek ezáltal lehetőséget tudunk biztosítani értékeik biztonságos elhelyezéséhez

Projektidőszak: 2016. november 1 -2017. május 31.

Támogatási összeg: 750.000 Ft

Tárgyévben elköltött összeg: 750.000 Ft

#### Tárgyi eszközök beszerzésének támogatása (mikrohullámú sütő, hűtőszekrény)

2016-17-KONV-753

Az Éjjeli menedékhely és az Átmeneti Szálló részlegre 8 db hűtőszekrény és 12 db mikrohullámú sütő beszerzése. Az eszközök megvásárlásával tudjuk biztosítani az RSZTOP pályázat keretein belül kapott élelmiszeradagok szabályos tárolását és hőkezelését.

Projektidőszak: 2016. július 1. -2017. május 31.

Támogatási összeg: 1.317.000 Ft

Tárgyévben elköltött összeg: 1.317.000 Ft

#### Étkeztetés támogatása a téli időszakban hétfélig és munkaszüneti napokon napi 135 fő számára 44 napon keresztül

2016-17-KONV-134

Hétfélig és munkaszüneti napokon – 44 napon keresztül - az Éjjeli Menedékhely szolgáltatásait igénybevevőknek biztosított hideg ételmelet és meleg teát, mindösszesen 135 fő számára. Az ételosztást a beosztásunk szerint munkában álló munkatársaink vállalták.

Projektidőszak: 2016. november 1 -2017. március 31.

Támogatási összeg: 594.000 Ft

Tárgyévben elköltött összeg: 350.265 Ft





Betegszoba működtetésének támogatása 15 fő részére 7 hónapon keresztül

2016-17-KONV-239

A hét minden napján – 212 napon keresztül - az Éjjeli Menedékhelyen kialakított lábadozó szobában, biztosított ellátást 15 fő részére.

A lábadozó ellátásban 3 fő szociális segítő és egy ápolónő dolgozott, részükre megbízási díj és vállalkozói díj került kifizetésre. Az ellátottak részére beszerzésre kerültek a szükséges gyógyszerek, ápolási eszközök, textíliák.

Projektidőszak: 2016. november 1 - 2017. május 31.

Támogatási összeg: 2.479.000 Ft

Tárgyévben elköltött összeg: 1.244.234 Ft

Háztartásvezetési ismeretek támogatása az önálló lakhatás elősegítése érdekében 20 fő részére

2016-17-KONV-832

A projekt célja, az ellátottak részére megtanítani a háztartási munkák tervezését, szervezését, elvégzését. Továbbá életvezetési tanácsadásokon igyekeztek munkatársaink motiválni a résztvevőket, a magukkal és környezetükkel szembeni igényességre. A programban 2 fő szociális és mentálhigiénés munkatárs vett részt.

Projektidőszak: 2016. november 1 - 2017. április 30.

Támogatási összeg: 250.000 Ft

Tárgyévben elköltött összeg: 165.146 Ft

Közterületen élők részére természetbeni juttatás biztosítása (étkeztetés)

2016-17-RSZTOP-2-023

Étkeztetés az Éjjeli Menedékhelyen és az Átmeneti Szálló telephelyeinken hétköznapokon, napi 175 fő részére a téli időszakban, és napi 140 fő részére a nyári időszakban előre csomagolt, helyben melegítendő készétel formájában.

Projektidőszak: 2016. november 1. – 2017. december 31.

Támogatási összeg: 0 Ft

Közterületen élők részére természetbeni juttatás biztosítása (étkeztetés)

2018-20-RSZTOP-KONV-040

Étkeztetés az Éjjeli Menedékhelyen és az Átmeneti Szálló telephelyeinken hétköznapokon, napi 170 fő részére előre csomagolt, helyben melegítendő készétel formájában.

Projektidőszak: 2018. január 1. – 2020. december 31.

Támogatási összeg: 0 Ft

Diakóniai tartalékalap pályázat - A központ igazgatás épületének felújítása

Az épület energetikai korszerűsítése, külső és belső felújítása valósult meg. A költségek 80%-át intézményünk a saját költségvetéséből biztosította.

Projektidőszak: 2017. szeptember 11 – 2017. december 6.

Támogatási összeg: 5.000.000 Ft



**Betegszoba működtetésének támogatása 15 fő részére**

2017-18-KONV-122

A hét minden napján – 181 napon keresztül - az Éjjeli Menedékhelyen kialakított lábadozó szobában, biztosít ellátást 15 fő részére.

A lábadozó ellátásban 3 fő szociális segítő és egy ápolónő dolgozik, részükre megbízási díj és vállalkozói díj kerül kifizetésre. Az ellátottak részére beszerzésre kerülnek a szükséges gyógyszerek, gyógyászati segédeszközök, ápolási eszközök. Az ellátás idejére intézményünk napi háromszori étkezést biztosít.

Projektidőszak: 2017. november 1 - 2018. április 30.

Támogatási összeg: 1.818.000 Ft

Tárgyévben elköltött összeg: 318.000 Ft

Következő évre áthúzódó kiadás: 1.500.000 Ft

**Tárgyi eszközök beszerzésének támogatása (csomagmegőrző szekrények)**

2017-18-KONV-620

A projekt keretében megvásárlásra kerül összesen 15 db 4 rekeszes csomagmegőrző szekrény, lakatkilincsekkel együtt Éjjeli Menedékhely részlegünkre. Az engedélyezett 100 férőhelynek megfelelően valamennyi ellátottunk részére biztosítani tudjuk értékeik biztonságos elhelyezését, megőrzését

Projektidőszak: 2017. november 1 -2018. január 31.

Támogatási összeg: 1.500.000 Ft

Következő évre áthúzódó kiadás: 1.500.000 Ft

**Közterületen élők részére természetbeni juttatás biztosítása (kísérő intézkedés)**

2018-20-K-KONV-008

A projekt célja az intézmény ellátottai részére pszichiáter szakorvosi szolgáltatás nyújtása (pszichiátriai kezelésbe vétel, irányítás, diagnózisállítás, vizsgálat, szűrés, beavatkozás, egyéni terápia, csoportos terápia) annak érdekében, hogy valamennyi pszichiátriai kezelésre szoruló kliens eljusson a szakorvoshoz és a szükséges kezelésben részesüljön.

Projektidőszak: 2018. január 1 -2020. január 20.

Támogatási összeg: 0 Ft

**Szenvedélybetegek felépülési folyamatának támogatása**

KAB-FF-17-C-26096

A projekt célja: a szenvedélybetegek nappali ellátásának fejlesztése az alapszolgáltatáson felül, a kliensek nyílt munkaerő piacon történő elhelyezkedését támogató tárgyi eszközök beszerzésével.

Projektidőszak: 2018. április 1. – 2018. június 30.

Támogatási összeg: 1.250.000 Ft

**Országos Hajléktalan közfoglalkoztatási Mintaprogram**

A projekt célja: 13 fő regisztrált álláskereső státusszal rendelkező ellátottaink foglalkoztatása parkgondozó, karbantartó, segédmunkás és varrónő munkakörökben, annak érdekében, hogy ellátottaink, akik kevés munkaerő-piaci ismerettel rendelkeznek, olyan



munkatapasztalathoz juthassanak, amely hosszú távon segíti őket az önálló életvitel kialakításában, kivezetve őket a szociális ellátórendszerből. A célcsoport tagjainak jelentős része nem tud önállóan hosszabb távon megmaradni a nyílt munkaerő-piacon, ezért a munkakultúra, munkatapasztalat elsajátításához előbb védett munkahelyre van szükségük, éppen ezért a programban résztvevők munkavégzése is az intézmény területén zajlik majd. A program során mind a programba bevont célcsoport, mind pedig az intézmény számára hasznos tevékenységek valósulnak meg. A varrónők az intézmény által nyújtott szolgáltatások során használt textíliák (terítő, függöny, konyharuha) készítését, ajándéktárgyak előállítását, illetve az ellátottak részére kiosztott ruhaadományok javítását, méretre igazítását végzik. Az udvari munkások, karbantartók olyan fejlesztési és javítási munkákat végeznek el, amelyek a közvetlen környezet barátságosabbá, emberségesebbé tételéhez szükségesek, mint például filagóriák építése, konténer felújítás, kerítésjavítás, vagy zöld területek gondozása, parkok, kertek kialakítása, térkövezés, lakószobák festése, kisebb karbantartási feladatok elvégzése.

A tevékenység a foglalkoztatottak számára is értéket képvisel, hiszen ellátottként maguk is igénybe veszik ezeknek a telephelyek szolgáltatásait, így nemcsak embertársaikért, hanem önmagukért is dolgoznak és a munkavégzés során megtanulják, hogy közvetlen környezetük megóvása fontos, továbbá az önálló életvitel fenntartásához nélkülözhetetlen tudásra is szert tesznek.

Projekt időszak: 2017.03.06. – 2018.02.28.

Támogatási összeg: 33.929.160 Ft

Hosszabb időtartamú közfoglalkoztatás támogatása

A program célja: 15 fő regisztrált álláskereső foglalkoztatása takarító, szociális segítő, konyhai kisegítő, adminisztrátor, karbantartó munkakörökben.

Projekt időszak: 2017.03.06. – 2018.01.31.

Támogatás összege: 16.566.053 Ft

### III.3. Minőségirányítás

Az Oltalom Szeretetszolgálat különálló részlegeiben nyújtott teljesítmény mellett 2013-ban MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány követelményeinek megfelelő minőségirányítási rendszert vezetett be, elkötelezve magát a folyamatos szakmai fejlődés iránt. Ebből adódóan az intézmény minden ősszel felüyeleti auditon esik át, azt megelőzően pedig minden tavasszal belső auditot tart független auditor részvételével.

2017-ben áprilisában új szabvány az **MSZ EN ISO 9001:2015** rendszer bevezetésére került sor. Az új rendszer célja, hogy a szervezet bizonyítsa, hogy képes folyamatosan a kliensek és az alkalmazandó jogszabályok követelményeinek megfelelően szolgáltatni. Fokozza a megelégedettséget a rendszer eredményes alkalmazásával, beleértve ebbe a fejlesztés folyamatait is. A szervezet az Éjjeli Menedékhely működtetésének kivételével minden tevékenységre alkalmazza a minőségirányítási rendszert.

Az átállás zökkenőmentesen zajlott, mind a belső, mind pedig a megújító auditon sikeresen vettünk részt. A minőségirányításnak köszönhetően szakmai munkánk minden fázisa dokumentált, működésünk átlátható.



#### III.4. Továbbképzések

Az intézmény 2017-ben is figyelemmel kísérte a munkatársak szakmai továbbképzésének alakulását, az ehhez szükséges feltételeket biztosította a vonatkozó jogszabályokban foglaltak szerint. Ösztönöztük kollégáinkat arra, hogy szakmai tudásukat fejlesszék és új ismereteket szerezzenek. Ennek érdekében nem csupán a továbbképzési pontokat adó képzéseken vettek részt dolgozóink, hanem igyekeztünk biztosítani az egyéb, szakmai kérdéseket érintő képzéseken, konferenciákon, szakmai tanulmányutakon való részvételt is.

Az év során az alábbi konferenciákon vettek részt az Oltalom Szeretetszolgálat munkatársai:

- 2017. január: Intézményvezetői évnyitó értekezlet Budapest (szervező: Magyarországi Evangélikus Egyház)
- 2017. február: Jelzőrendszeri Konferencia, Nyíregyháza (szervező: Nyíregyházi Család- és Gyermejjóléti Központ)
- 2017. július: Bajor-Magyar Evangélikus Egyház 25 éves jubileumi ünnepi rendezvénysorozata, Bonyhád (szervező: Magyarországi Evangélikus Egyház)
- 2017. szeptember: Diakónia napja Budapest (szervező: Magyarországi Evangélikus Egyház)
- 2017. október: Diakóniai napok Révfülöp (szervező: Magyarországi Evangélikus Egyház)
- 2017. november: szakmai tanulmányút Herzogsägmühle
- 2017. november: szakmai tanulmányút Piliscsaba

#### III.5. Más intézményekkel, partnerekkel való együttműködés

Az Oltalom Szeretetszolgálat integrált intézmény. Az egyazon szervezeti keret lehetővé teszi, hogy az intézményen belüli kommunikáció és együttműködés megfelelően működjön. Ezt biztosítja az intézmény adminisztrációs központja, melyben a gazdasági és koordinációs tevékenységeket végezzük. Az információk hatékony továbbításának eszközei a rendszeresen megtartott vezetőségi, részlegvezetői és összmunkatársi értekezletek.

A részlegek között szoros az együttműködés, napi kapcsolatban vannak a munkatársak. Az Oltalom Szeretetszolgálat által működtetett Népkonyhának és az Éjjeli Menedékhelynek releváns hatása van a szociális ellátó rendszerben, hiszen életmentő lehet a rászorult személy számára a tőlünk kapott meleg étel, és biztonság. A térség szociális intézményeiben dolgozók hozzánk irányítják- és mi segítséget nyújtunk a rászorulóknak, ezért napi munkakapcsolatban vagyunk többek között a város Önkormányzatának Szociális és Köznevelési Osztályával, a Nyíregyházi Család- és Gyermejjóléti Központtal, a Szociális Gondozási Központtal, a Periféria Egyesülettel, a Jósa András Kórházzal, a Megyei Rendőrkapitánysággal, a Büntetés Végrehajtási Intézettel, a Magyar Vöröskeresztrel, az egyházakkal és más egészségügyi, szociális intézményekkel.

Napi kapcsolatunk van a Periféria Egyesülettel, mint elsődleges jelzőrendszerrel, a koruk és egészségi állapotuk miatt ellátásra szoruló, utcán élő hajléktalanok felkutatásában, ellátásában működünk együtt egymással.



A büntetés-végrehajtó intézetek és a kórházak, a börtönből való kiszabadulás előtt, illetve a kórházi ellátás megszűnése előtt értesítik intézményünket, hogy szolgáltatásainkat biztosítsuk azok számára, akik kibocsátásuk után ellátás nélkül maradnak.

Kapcsolatba léptünk a város több élelmiszer előállító üzemével, éttermével és áruházával, akiktől gyakran kapunk élelmiszer adományt. Ezeket a kapcsolatokat a jövőben is fenn kívánjuk tartani. (Nyíregyházi Kenyérgyár, Tesco Áruház, Metro áruház és az Élelmiszerbank Egyesület.)

Napi kapcsolatban állunk az egészségügyi intézményekkel, akik klienseink szenvedélybetegségének kezelésében, addiktológiai kezelésében, gyógyszerek felírásában nyújtanak segítséget annak érdekében, hogy minél célzottabb, személyre szabottabb egészségügyi ellátásban részesüljenek. Klienseinknek lelki megnyugvását segítik elő az önszorgító csoportok, ezért nagyon fontosnak tartjuk az együttműködést a hasonló értékeket képviselő szervezetekkel. A Szociális és Köznevelési Osztály munkatársaival való jó kapcsolatunk révén sokkal hatékonyabb és gyorsabb az ügyintézés.

Intézményünk a hatékony működés érdekében együttműködik továbbá az Egyházi Módszertani Intézménnyel, melynek során segítséget kapunk az ellátás megszervezésében, új módszerek bevezetésében; információt szolgáltatunk a tevékenységünkről; szakmai tanácsot kérhetünk; közreműködünk a módszertani intézmény által folytatott szakmai ellenőrzésekben. Szoros kapcsolatunk van a Fenntartóval is, mely kiterjed a költségvetési tevékenységekre; szakmai feladatellátás nyomán követésére, ellenőrzésére; szakmai program szerinti működésre, belső tematikus továbbképzéseken való részvételre.

Kölcsönös szakmai tanulmányutak és tapasztalatcserék kísérik a Felső-bajorországi Herzogsägmühle-i szociális faluval való partnerkapcsolatunkat. 2017-ben öt munkatársunk vett részt partnerintézményünkönél egy egyhetes tanulmányúton. Ezt megelőzően, 2017. májusában a német partnerintézmény munkatársai töltöttek el közel egy hetet nálunk, intézményünk több részlegét is meglátogatva.

Évek óta tart kapcsolatunk a Tokaji Ferenc Gimnázium pedagógia szakos hallgatókat képző intézménnyel, a Debreceni Egyetem Egészségügyi Karának Védőnő Szakos hallgatóival, számukra terepgyakorlati helyszínt biztosítunk. A Mustárház rendszeresen vonja be kollégáinkat és klienseinket pályázati programjai megvalósításába.

Erősségünk, hogy részlegünknek jó külső kapcsolatai vannak más intézményekkel. A korábban már jól működő szakmai együttműködést a továbbiakban is elő kívánjuk segíteni, és igyekszünk még eredményesebbé tenni.

#### IV. Tájékoztatás a szolgáltatások fejlesztéséről, esetleges bővítéséről

Az Oltalom Szeretetszolgálat szolgáltatásainak köre 2017-ben két új elemmel bővült. A 2017. szeptemberében megjelent pályázati kiíráson indulva nyertünk befogadást 3 évre 12 fő fejlesztő foglalkoztatásának biztosítására a Rákóczi utcai és a Bokréta utcai telephelyeken. A foglalkoztatás keretében ellátottaink az épületek mindennapi működési feltételeinek biztosításában vesznek részt, mint pl.: általános épületkarítás, mosoda, zöldterület kezelés és portaszolgálat. A szolgáltatás biztosításához szükséges működési engedélyt megszereztük, a szolgáltatás 2018. január 15. napjával kezdte meg működését.

2017 májusában kezdeményeztük a fenntartónál egy 7 férőhelyes családi bölcsőde befogadását, mely kérelmünk szeptemberben pozitív elbírálásban részesült. Ennek



köszönhetően a fenntartó által működtetett Családi Bölcsőde Hálózathoz csatlakozva a Családok Átmeneti Otthona szolgáltatásait fogjuk bővíteni 2018-ban a „Mókavár” Családi Bölcsőde elindításával. E szolgáltatás hiánypótló a lakóövezetben.

2018-ban is folyamatosan figyelemmel kívánjuk kísérni az ellátotti létszámok alakulását, szükségleteket, a jogszabályi módosításokat, valamint a megjelenő Uniós forrásokat és szükség szerint alakítjuk a fejlesztési koncepciókat, bővítjük szolgáltatásaink palettáját.

Az év során továbbra is fontosnak tartjuk az épületeink állagmegóvását, költséghatékony fenntartását, ellátottaink részére a komfortosabb, családiasabb környezet kialakítását valamennyi részlegünkben.

Nyíregyháza, 2018. február 27.

  
Keménés Erika  
intézményvezető-helyettes



  
Laborczi Géza  
intézményvezető