

Krízisautó Szolgálatok működésének tapasztalatai a Nyugat-Dunántúli Régióban a 2022-23-as krízisidőszakban

A krízisautó szolgáltatást, mint sok más is a hajléktalanellátásban a szükség, és a felmerülő problémák megoldásának igénye hozta létre. Mint sok más új kezdeményezés ez is Budapesten indult el elsőként a Menhely Alapítvány úttörő munkájának eredményeként.

A szolgáltatás krízishelyzetbe került hajléktalan emberek számára nyújt segítséget ott és akkor amikor az utcai szociális szolgálatok és más szociális szolgáltatók nem működnek vagy nincsenek megfelelő erőforrásaik egy-egy probléma megoldásához.

A krízisautók jelenleg nem meghatározottak sem a szociális törvényben sem más ágazati jogszabályban, egyetlen említésük az 1/2000 (I.7.) SzCsM rendeletben történik a diszpécsterszolgálatok feladatai között:

104/B. §

(2) A diszpécsterszolgálat

a) biztosítja, hogy az utcai szociális munkát végző szolgálatok működési idején túl az illetékességi területén működő krízisautó szolgáltatás folyamatosan biztosított legyen, és két órán belül a bejelentés helyszínére eljusson,

c) összehangolja az illetékességi területén működő krízisautó szolgálatok tevékenységét,

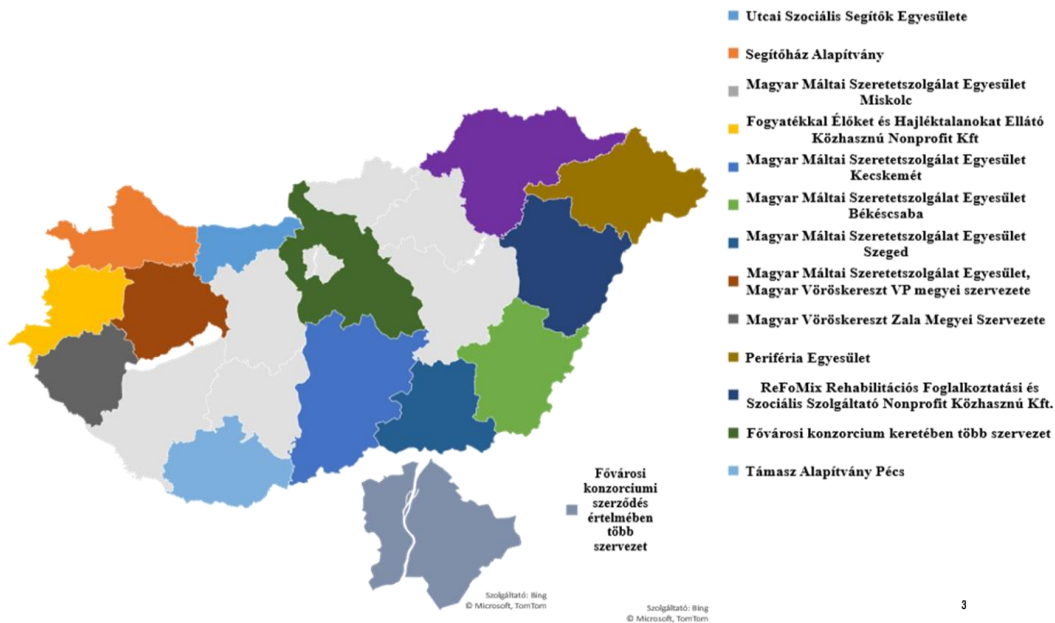
Láthatjuk, hogy érdekes a helyzet, hiszen a diszpécsterszolgálatok feladatkörébe olyan feladatellátás került, amely egyebekben jogszabályilag nem meghatározott, ám szerves részét képezi a hajléktalanellátás rendszerének immár megközelítőleg 18 éve.

A Hajléktalanokért Közalapítvány, mint a hajléktalanellátás pályázatait kezelő szervezet hozta létre 2005-ben azt a támogatási formát, amely lehetővé tette, hogy a vidéki szervezetek is hozzáférhessenek olyan kiegészítő anyagi támogatáshoz, amelyből ezt a szolgáltatást nyújtani tudják.

Az évek hosszú során át csiszolódott a Krízisautók működésének, működtetésének rendszere, ami a tavalyi évben hatályba lépett jogszabálymódosításnak köszönhetően idén nyert új kereteket, és nyerte el új arculatát.

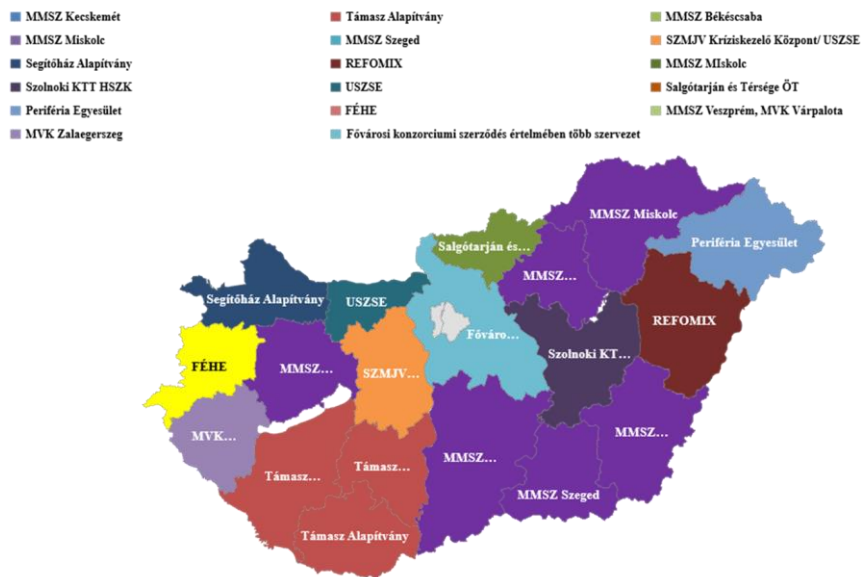
A módosítást megalapozó szükséglet a téli időszakban rendelkezésre álló készenléti szolgálat működésének igénye megvolt ugyan, de számos terület ellátatlan volt, ahogy ez az alábbi térképen is jól látszik:

KRÍZISAUTÓT BIZTOSÍTÓ FENNTARTÓK MEGYEI BONTÁSBAN 2021 – 2022 KRÍZISIDŐSZAK



A módosítást követően ez a térkép már egészen mást mutat:

KRÍZISAUTÓT BIZTOSÍTÓ FENNTARTÓK MEGYEI BONTÁSBAN 2022 – 2023 KRÍZISIDŐSZAK



Mint az egyértelműen látszik, az új rendszer elérte, hogy az ország egészén elérhető legyen ez az életmentő jellegű szolgáltatás, aminek szolgáltatási keretrendszerét a HKA pályázati felhívása szabja meg.

E szerint a Krízisautó szolgálat működésének célja, hogy ellátási területén belül, közterületen élő hajléktalan emberek számára azonnali helyszíni segítséget nyújtson súlyos krízishelyzet kialakulásának veszélye esetén. Krízishelyzetnek tekinthető, ha az életet veszélyeztető és/vagy komoly egészségkárosodás veszélyét jelentő helyzet kialakulásának közvetlen kockázata áll fenn.

A szolgálat kötelezettsége minden esetben a helyszínre vonulás riasztás esetén, ha a veszélyeztetett ügyfél közterületen, illetve fűtetlen, vagy nem lakás céljára szolgáló helyen tartózkodik, vagy ennek közvetlen veszélye fenyeget, és krízishelyzete valószínűsíthető, továbbá a krízisautónak a bejelentéstől számított 2 órán belül a helyszínre kell érkeznie.

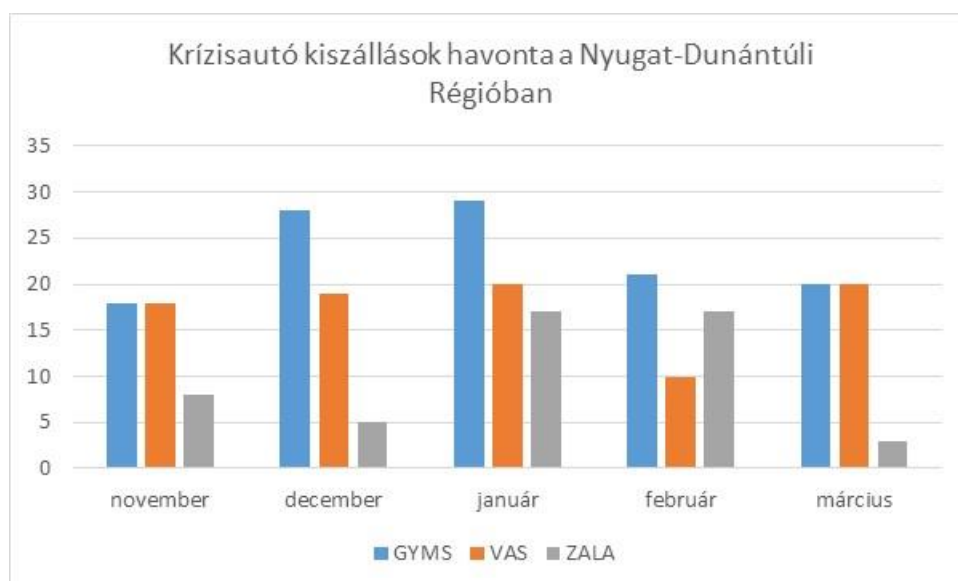
A krízisautónak a kivonulások alkalmával az alábbi szolgáltatásokat kell nyújtania:

- a bejelentett személy felkutatása; ha már nem tartózkodik a megjelölt helyszínen az ügyfél, akkor a környék bejárása, az ügyfél célzott keresése,
- intézkedések megtétele az életet, testi épséget veszélyeztető krízishelyzet kezelésére,
- elsősegély jellegű ételmelegítés, ruházat, takaró, gyógyszer felajánlása,
- szükség esetén hajléktalanellátó intézménybe szállítás a diszpécserszolgálattal történő egyeztetést követően,
- szükség esetén más szociális, egészségügyi intézménybe szállítás a diszpécserszolgálattal történő egyeztetést követően,

A fentiekén túl, a krízisautó feladatai közé tartozhat a kritikus időszakokban (rendkívüli időjárási helyzet, tartósan hideg idő, legyengült, rossz állapotú ügyfelek stb.) az ellátási terület bejárása a krízishelyzetek felderítése és megelőzése céljából, az utcai szolgálat működési idején kívül.

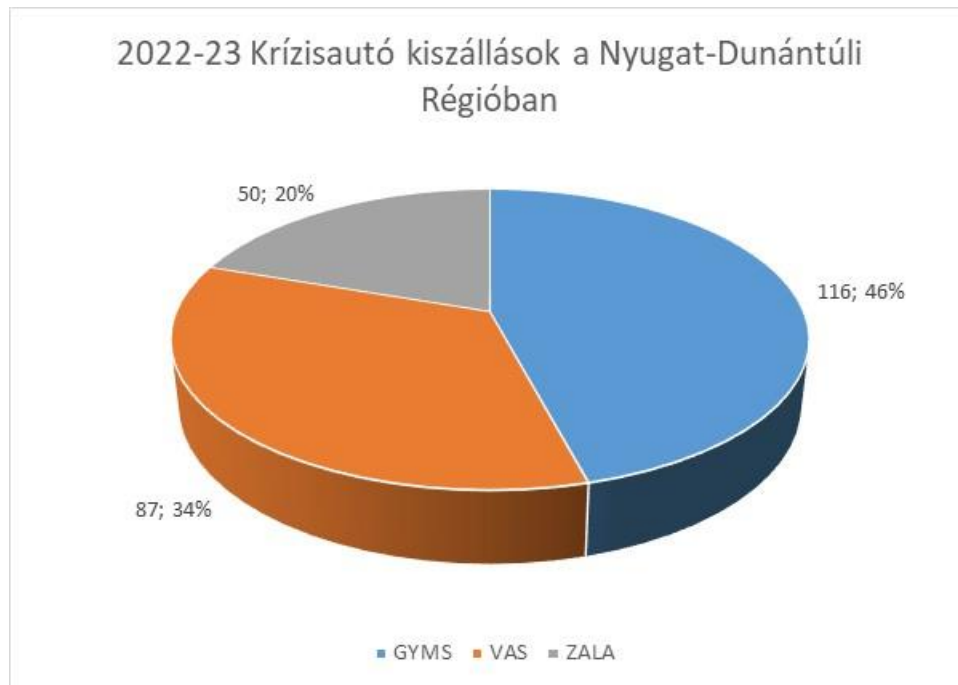
Az elmúlt krízisidőszakban a Nyugat-Dunántúlon az eddigi évekhez hasonlóan folytattuk a Krízisautókkal kapcsolatos munkánkat, így a Diszpécserszolgálat a már eddig is a szolgáltatást nyújtó szervezetekkel kötött feladatellátási megállapodást. Győr-Moson-Sopron Megyében a Segítőház Alapítvány, Vas Megyében a FÉHE Nonprofit Kft., Zala Megyében pedig a Magyar Vöröskereszt Zala Megyei Szervezete biztosította a 24 órás rendelkezésre álló szolgáltatást.

A 2022.november 1-től 2023. március 31-ig terjedő projektidőszakban a kiszállások száma a következők szerint alakult:

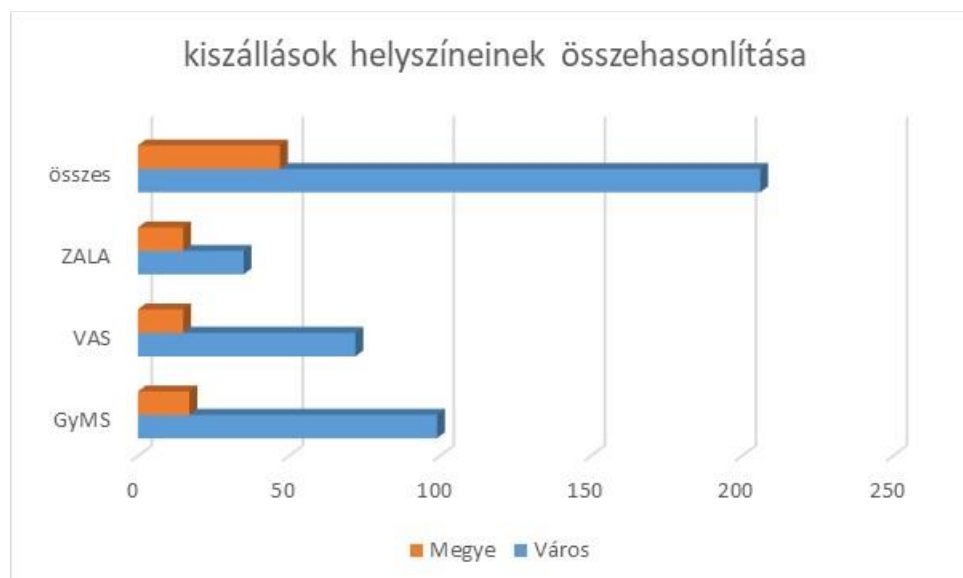


A havi kiszállások száma jól leképezi az időjárás változásait, így a leghidegebb, legbarátságatlanabb decemberi és januári hónapok azok, amikor a legtöbb kiszállást nyújtották a krízisautók.

Az adatok összegzését követően a régióban összesen 253 alkalommal vonultak helyszínre a szolgálatok, a megyénkénti bontást szemlélteti az alábbi diagram:



A segítségnyújtás helyszíne szerint túlnyomó részben a saját településükön nyújtottak segítséget a szolgálatok. Az összes kiszállást figyelembe véve 81% a szolgálatok saját települése, 19% a megye egyéb területei voltak a desztinációk. Ha a megyei szinten nézzük ezt a kérdést Vas és Győr-Moson-Sopron Megyében az összesített átlaghoz közelít az arány, Zala Megyében ellenben jelentősebb, 30%-os arányt képvisel a megyében nyújtott ellátások száma. Az adatokból készült alábbi grafikon jól szemlélteti ezeket az arányokat.



Mind a krízisautó szolgálatok, mind a diszpécser szolgálatok esetében elmondható, hogy különösen a hajléktalan emberekkel kapcsolatos problémák nagyobb városokhoz való kötődése, illetve az adott

szolgáltatások helyi szinten magasabb ismertsége miatt is nagyobb hangsúlyt kapnak a működésük székhelyén nyújtott szolgáltatások, és ezt megalapozandó nyilván az innen érkező jelzések is. A diszpécsterszolgálatok tevékenysége így arra is irányul, hogy a szolgáltatások minél szélesebb körű megismertetése, bemutatása útján minél több a szociális szolgáltatásokkal jól ellátott városokon kívül élő emberhez eljuthasson a segítség.

A szolgálatok részletes adatközlése szerint a kivonulások közül 183 esetben a szolgálat által már ismert, 70 esetben (ez az összes kiszállás cca. 27%-a) új ügyfél részére nyújtottak segítséget, ami azt mutatja, hogy sajnálatos módon egyre több olyan ember kerül krízishelyzetbe, aki az addig nem volt a területen működő utcai szolgálatok látókörében.

A nyújtott szolgáltatásokat vizsgálva tárgyi segítséget, így különösen élelmiszert, ruházatot, takarót, hálózást 42 esetben (16,6%) biztosított a krízisautó az ellátott emberek számára, az esetek túlnyomó részében szállította az érintettet vagy érintetteket, összesen 189 esetben, ami az összes kivonulás 74,7%-a, ebből pedig 182 esetben (96,6%) hajléktalanellátó intézménybe juttatta a rászorulókat. A többi esetben egészségügyi intézmény, egyéb szociális ellátó volt a szállítás célállomása.

Fontos tanulsága ezeknek a számoknak, hogy a krízisautó szolgálat nem tud megfelelően működni szállást biztosító, átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény háttértámogatása nélkül, hiszen jól látható, hogy az összes kiszállás 72%-ban elhelyezésre volt szükség, így megfelelő éjjeli menedékhely vagy krízisférőhelyet biztosító nappali melegedő vagy átmeneti szállás hiányában ezek a rászoruló emberek ellátás nélkül maradtak volna az utcán.

Szerencsés módon a régióban megfelelő számú férőhellyel rendelkező és kellően specializált, így nőket, kerekesszékeseket, egészségügyi problémával küzdőket is fogadni képes intézmények működnek így az esetek többségében az elhelyezések viszonylag egyszerűbben megoldhatók voltak.

Összegezve elmondható, hogy a kezdetekben sok aggodalommal figyelt átalakulás lényegében zökkenőmentes volt, a régióban az eddig működő krízisautók összehangoltsága javult, az ellátás folyamatos biztosítása megvalósult. Reméljük, hogy a következő években az ellátás összehangolása további pozitív fejleményeket hoz, és minden rászorulóhoz el tud jutni a segítség.