

  
jegyző



**BALATONALMÁDI VÁROS  
POLGÁRMESTERE**

8220 Balatonalmádi, Széchenyi sétány 1.  
polgarmester@balatonalmadi.hu  
+ 36 88 542-410

Szám:2/502-3/2025

**ELŐTERJESZTÉS  
a Képviselő-testület 2025. április 24-i ülésére**

**Tárgy: A Magyar Vöröskereszt Várpalota Térségi Összevont Szociális Intézménye utcai szociális munka 2024. évi szolgáltató tevékenységéről szóló beszámoló**

**Tisztelt Képviselő-testület!**

Balatonalmádi Város Önkormányzata és a Magyar Vöröskereszt Veszprém Vármegyei Szervezete között több éves együttműködés áll fent. Balatonalmádi Város Önkormányzatának Képviselő-testülete a 357/2007.(XI.29.) Öh határozatával ellátási szerződést kötött a Magyar Vöröskereszt Várpalota Térségi Összevont Szociális Intézményével (a továbbiakban: Intézmény) (Várpalota, Mészáros L. u. 53.) utcai szociális munka ellátás biztosítására nem kötelezően ellátandó feladatként. A szociális munka keretében biztosítani kell az utcán tartózkodó hajléktalan személy helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérését, szükség esetén ellátásának kezdeményezését, illetve az ellátás biztosításához kapcsolódó intézkedés megtételét. Az Intézmény feladatát a Gondos Panni Család- és Gyermejkölési Központ és Szociális Szolgálattal együttműködve, ingyenesen folyamatosan ellátta és ellátja.

Az Intézmény és Balatonalmádi Város Önkormányzata között létrejött ellátási szerződés 9. pontja értelmében, a Szolgáltató vállalta, hogy a végzett szolgáltatásról évente beszámol. A Szolgáltató 2024. évi tevékenységéről szóló beszámolóját megküldte, amely az előterjesztés 1. mellékletét képezi.

Kérem a Tisztelt Képviselő-testületet, hogy az előterjesztést megtárgyalni és a határozati javaslatot elfogadni szíveskedjen.

Balatonalmádi, 2025. április 9.

  
Bercsényi László  
polgármester



A határozat elfogadásához **egyszerű** többség szükséges.  
Az előterjesztést készítette: Göndöcsné Sashegyi Csilla osztályvezető  
Az előterjesztést tárgyalta: Humán Erőforrás Bizottság

Melléklet:

1. Beszámoló a Magyar Vöröskereszt Várpalota Térségi Összevont Szociális Intézménye utcai szociális munka 2024. évi szolgáltatásról

## **Határozati javaslat**

**Balatonalmádi Város Önkormányzata  
Képviselő-testületének  
.../2025. (...) önkormányzati határozata**

### **A Magyar Vöröskereszt Várpalota Térségi Összevont Szociális Intézménye utcai szociális munka 2024. évi szolgáltatásról szóló beszámoló elfogadásáról**

Balatonalmádi Város Önkormányzatának Képviselő-testülete megtárgyalta „A Magyar Vöröskereszt Várpalota Térségi Összevont Szociális Intézménye utcai szociális munka 2025. évi szolgáltató tevékenységéről szóló beszámoló” előterjesztést és az alábbi döntést hozza:

1. Balatonalmádi Város Önkormányzatának Képviselő-testülete a Magyar Vöröskereszt Várpalota Térségi Összevont Szociális Intézménye utcai szociális munka szolgáltatásról szóló 2024. évi beszámolóját köszönettel elfogadja.
2. A Képviselő-testület felkéri a polgármestert, hogy a döntéséről – a határozat megküldésével – értesítse az intézmény vezetőjét.

**Felelős:** Bercsényi László polgármester  
**Hivatali felelős:** Göndöcsné Sashegyi Csilla osztályvezető  
**Határidő:** 2. pontban: 2025. április 30.

Balatonalmádi, 2025. április 24.

Bercsényi László sk.  
polgármester

Tárnoki Renáta Sára sk.  
jegyző

MAGYAR VÖRÖSKERESZT  
Várpalota Térségi Összevont Szociális Intézménye  
Cím: 8100 Várpalota, Mészáros Lőrinc u. 53.  
Tel: 88-474-134, e-mail: varpalota.szallo@voroskereszt.hu

---

## *B E S Z Á M O L Ó*

**A Magyar Vöröskereszt Várpalota  
Térségi Összevont Szociális  
Intézményének 2024-es balatonalmádi  
tevékenységéről**

## MAGYAR VÖRÖSKERESZT VÁRPALOTA TÉRSÉGI ÖSSZEVONT INTÉZMÉNYE

Intézményünk 1998.03.15-én kezdte meg hajléktalan ellátó működését a Magyar Vöröskereszt Veszprém Megyei Szervezete fenntartásában.

Az 1993. évi XL. Törvény a Magyar Vöröskeresztről, valamint Alapszabályunk meghatározza alapfeladatainkat a rászoruló emberek, a hátrányos helyzetű csoportok segítségével kapcsolatban is. A Vöröskereszt alaptevékenységei: háború, katasztrófa helyzet esetén az áldozatok segítése; eltűnt személyek esetében keresőszolgálat működtetése; menekültek segítése; elsősegélynyújtás oktatása; véradás szervezése; szociális segítségnyújtás. A Magyar Vöröskereszt a szociális tevékenységét vármegyékre, azon belül is járási szintre lebontva, szakemberek és önkéntesek segítségével, bevonásával végzi.

A Magyar Vöröskereszt Várpalota Térségi Összevont Szociális Intézménye 3 intézményi ellátási formával (átmeneti szállás, éjjeli menedékhely, nappali melegedő) kezdte meg a működését. Az idők folyamán, az utcán élő ellátottak számának növekedése indokoltá tette egy utcai szolgálat létrehozását, működtetését. Utcái szociális szolgálatunk 2003-tól önerőből, 2005.12.29-től állami támogatásból végzi segítő tevékenységét.

Az egymást kiegészítő és segítő részlegekkel hatékonyabban tudjuk ellátni a hajléktalan személyeket. Az utcai szolgálat mögött megtalálható az intézményi ellátás, tehát rögtön begondozhatóak az ellátottakat, ha erre igény mutatkozik. Intézményünk rendelkezik térítésmentes nappali, éjjeli ellátási formával (éjjeli menedékhely, nappali melegedő) és magasabb színvonalú, kollégiumszerű, térítés köteles ellátási formával (átmeneti szállás), amely jobban felkészíti klienseinket az önálló lakhatásra, a kigondozásra. A hajléktalan személyek minden típusa megtalálja összevont intézményünkben a számára megfelelő és indokolt ellátási formát.

Intézményünk minden ellátási formájában, az elmúlt évben átlagosan 67-156%-os kihasználtsággal üzemelt:

	Ellátási forma	Engedélyezett férőhely/	Kihasználtság	Ellátotti éves létszám
1.	Átmeneti szállás	64	101%	119 fő
2.	Éjjeli menedékhely	23	67%	66 fő
3.	Nappali melegedő	35	156%	114 fő
4.	Utcái szociális munka (Ellátási területek: Várpalota, Pétfürdő, Ősi, Öskü, Berhida, Tés, Hajmáskér, Sóly, Jásd, Balatonalmádi, Balatonfüzfő, Királyszentistván, Vilonya)	-	-	93 fő

--	--	--	--	--

A hajléktalanok célcsoportjuk sajátosságaira való tekintettel komplex, de egyben egyénre szabott mértékű és minőségű támogatást igényelnek. A segítséget minden esetben szakmai és etikai követelmények figyelembevételével nyújtunk. Figyelembe vesszük az egyén adottságait, képességeit, és mobilizálható tartalékait. A szociális munka minden eszközével kívánjuk segíteni a bajbajutott, fedél nélkül élő klienseket. Nevelő munkánk eredményessége a kigondozott ellátottak további életvitelén mérhető le. Lehetőségeink határán belül követjük az ellátottak intézményen kívüli életét. Szeretnénk, ha intézményünk a Magyar Vöröskereszt alapelveinek, célkitűzéseinek megfelelően mind az ellátottak, mind a dolgozók, mind a felügyeleti szervek megaláztatására végezné munkáját. Munkánk célja a kezdeti időszakhoz képest sem változott; a hajléktalan emberek a társadalom egyenrangú, elfogadott tagjai, állampolgárai lehessenek.

*Megállapodásaink, együttműködéseink:*

Az ellátási területünkön működő települési Önkormányzatokkal, írásban részben ellátási szerződést, részben pedig ellátási megállapodást kötöttünk. Az ellátási területünkön működő és illetékes Családsegítő Központokkal szoros együttműködő és zökkenőmentes a kapcsolatunk. Különösen téli krízis időszak idején, amikor személyes megbeszéléseken veszünk részt Önkormányzatokban (Várpalota) és Családsegítő Központokban (Várpalota, Balatonalmádi). Folyamatosan együttműködünk és kapcsolatot tartunk a Közép-dunántúli Regionális Diszpécserszolgálattal is.

## UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA

Utcai szociális szolgálatunk 2003-tól önréből, 2005.12.29-től állami támogatásból végzi segítő tevékenységét.

***Ellátási területünk:***

Szolgáltatói nyilvántartásba bejegyzett települések: Várpalota, Pétfürdő, Berhida, Ósi, Öskü, Tés, Hajmáskér, Sóly, **Balatonalmádi** és Balatonfüzfő.

Külön megállapodással ellátott területeink: Jásd, Vilonya, Királyszentistván.

Balatonalmádi Városi Önkormányzattal 2007-ben kötöttünk ellátási szerződést az utcai szociális munka ellátására vonatkozóan.

***Az utcai szociális munka:***

Utcára, közterületre kivitt önálló, szakmai, szociális szolgáltatás ellátatlan egyének, csoportok részére. Az utcán, közterületen életvitelszerűen tartózkodó, fedél nélküli személy, személyek helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérése, a velük való rendszeres kapcsolattartás, gondozás megszervezése, szükség esetén ellátásának kezdeményezése, valamint krízishelyzetbe került személyek ellátása.

### *Célja:*

Az utcán életvitelszerűen tartózkodó, vagy az ellátórendszer intézményeiből valamilyen oknál fogva kimaradó egyének, csoportok, közösségek felkutatása, szociális és mentális segítése a szociális munka eszköztárával.

Az Utcai Szociális Szolgálat legfontosabb feladata a közvetlen életveszély elhárítása, megelőzése, a segítséget kérők megfelelő ellátó-helyre való elirányítása, illetve a tartósan utcán élő gondozottak szociális ellátórendszerbe való bekapcsolódásának elősegítése.

### *Célcsoport, ellátottak köre:*

Közterületen élő fedél nélküliek, akik a szociális ellátással és segítséggel foglalkozó intézmények, intézmény rendszerek hatáskörén kívül maradtak, azokból kiestek és emiatt ellátatlanok. A hatósági, intézményi beavatkozással szemben bizalmatlan és napi szükségleteik kielégítésére önerőből csak részben képesek. Közterületen akut életveszélyben lévők.

Hajléktalanság veszélyzónájában élők:

- hajléktalan karrierrel rendelkezők,
- jelenlegi szállás lehetőségük ideiglenes,
- bizonytalan albérletben lakók,
- szívességi befogadottak,
- lakásfoglalók.

Az utcai szolgálat kliensei, lakói életkor, szomatikus-pszichés állapot, képzettség, deviáns viselkedés tekintetében heterogén csoportot képeznek. Ellátási, gondozási igényük eltérő, de további élethelyeiket a mindnyájunkra jellemző egzisztenciális bizonytalanság alapvetően meghatározza. Az ellátandó célcsoport sajátosságainak, igényeinek felmérése munkánk egyik kiemelt része. Az utcai szolgálat kliensei általában anyagi és emberi tartalékaik hiányában, leromlott egészségi állapotban vannak. Ruházatuk elhanyagolt, szennyezett és hiányos. Nem ritka a tetvesség, vagy más fertőző betegség sem. Általában jellemző a költséges, egészségre ártalmas, renitens magatartás, alkoholizmus, túlzott mértékű dohányzás, gyógyszerfogyasztás. Legtöbbjük összes holmija néhány reklámtáskában elfér, családi és mélyebb társas kapcsolatai megszakadtak. Tartós, rendszeres jövedelmük, munkaviszonyuk nincs. Sokan a legalapvetőbb személyi iratokkal sem rendelkeznek. A hangulatukra a depresszió, az alacsony önértékelés, vagy éppen a minden felelősséget másokra hárító gondolkodás és viselkedés, míg néhányukra a csodavárás-ként értékelhető indokolatlan optimizmus jellemző. Komoly problémát jelent a gyakran tapasztalható morális és etikai kritikátlanosság. Jellemző a küzdőképesség és a kitartás hiánya. A kedvezőtlen személyi adottságaikon túl az általános társadalmi előítéletek is nehezítik visszailleszkedésüket a társadalomba. Rehabilitációjukhoz az élet szinte minden területén segítségre szorúlnak. Munkánk megkönnyítése érdekében, felállítottunk egy szociális térképet, melyet félévente átalakítunk az adott helyzetnek megfelelően. A térképünk alapján meg kell állapítanunk, hogy sajnos továbbra is viszonylag nagy létszámú rászoruló él az utcán életvitelszerűen.

A potenciális ellátottakat felderítéssel, hálórendszerrel, jelzések alapján érjük el. Felderítéskor a közterületen életvitelszerűen tartózkodó hajléktalan személyek tartózkodási helyének felkutatása, beazonosítása, regisztrálása. Megkeresést végzünk lakossági, intézményi, szervezeti, karitatív tevékenységgel foglalkozó szervezetek bejelentései alapján. A felderítéshez tartozik a társintézményekkel (pl.: Családsegítő Központok, szolgálatok,

egyéb hajléktalanellátó szolgálatok, intézmények: Közép-dunántúli Regionális diszpécérszolgálat, Magyar Máltai Szeretetszolgálat Befogadás Háza Veszprém) való folyamatos kapcsolattartás, szolgáltatásaik megismerése is. Hólabda módszernél, ha egy rászoruló elérünk, akkor rajta keresztül a társaságát is könnyebben érjük el.

A látókörünkbe kerülő kliensek általában emberi kapcsolataik hiányában, leromlott egészségi állapotban vannak. Anyagi tartalékaik kimerültek, általánosan jellemző rájuk, az egészségre ártalmas alkoholfogyasztás, a túlzott mértékű dohányzás, a gyógyszerfogyasztás és a hiányos táplálkozás. Tartós munkaviszonyuk, jövedelmük nincs, sokan a legalapvetőbb személyi iratokkal sem rendelkeznek. Ebből következik, hogy a klienseink nagy része komplex ellátást igényel. A leromlott állapot különösen jellemző az utcán vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségben életvitelszerűen tartózkodó igénybevevőkre, akiknek naponta meg kell küzdeniük az éjszakai pihenésért. Általában hiányos, illetve elhasználódott a ruházatuk, a napi ételmisszer bevétel nem biztosított számukra. Gyakori, hogy a téli időszakban a nem megfelelő táplálkozás, ruházat és a leromlott egészségi állapot következtében közel kerül a kihűlés állapotához a kliens, ebben az esetben szükség van a krízishelyzet azonnali elhárítására. A téli időszak az utcán élőkre különösen veszélyes, hiszen a hideg idő, az ellátatlanság életveszélyes helyzetek kialakulásához vezethet.

#### *A segítségnyújtás elvei, szempontjai és módszerei:*

A hajléktalan személyek ellátása során fizikai ellátás, étkezés, tisztálkodás, pihenés, gyógykezelés biztosítása alapfeladat, de önmagában nem hozhat megfelelő, az egyén és a társadalom szintjén is mérhető eredményt.

Az ellátási feladat többirányú:

- a fizikai feltételek biztosítása,
- a kliensek tevékenységének, egészségi-, lelki állapotának nyomon követése,
- igény szerint segítségnyújtás, szakellátó intézményekhez, szervezetekhez irányítása.

#### *A célcsoport ellátási szükségletei:*

Rendszeresen hideg, vagy meleg ételmisszerrel, illetve tiszta ruházattal, takarókkal látjuk el a klienseket. A Hajléktalan Szállón, mint háttérintézményben biztosítottuk a közterületről intézménybe került kliensek ellátását, ahol a szálláson kívül fürdési, mosási, tisztálkodási lehetőség van a nap 24 órájában. Munkatársaink a szociális munka eszközeivel (egyéni, csoportos esetkezelés, ügyintézés, konzultáció, tanácsadás, mentálhigiénés ellátás) segítik a lakóinkat.

#### *Egészségi állapot felmérése, szakirányú ellátása:*

Az utcai team minden tagja felkészült elsősegélynyújtásra.

Rendelkezünk vérnyomásmérővel, vércukorszintmérővel, kötszerrel, gyógyszerekkel és fertőtlenítőszerrel. A téli krízisidőszakban klienseink számára biztosítottunk hőtartó föliát, takarókat, meleg ruházatot egyaránt, megelőzve a kihűlés veszélyét.

Szükség esetén az utcai team megfelelő egészségügyi intézménybe juttatta az arra rászoruló ellátottakat. Ha a hajléktalan személyt érintő veszélyhelyzetet az utcai szociális munkás nem

tudja elhárítani, intézkedik a segítséget igénylő állapotának és helyzetének megfelelő ellátás biztosítása érdekében, és a helyszínen megvárja az ellátást, illetve intézkedést nyújtó személy megérkezését.

### *Az utcai szociális munka általános fő feladatai:*

#### 1. Megkeresés

Közterületen életvitelszerűen tartózkodó hajléktalan személyek tartózkodási helyének felkutatása, beazonosítása, regisztrálása. A felderítés az érintettek igényeinek felmérését is tartalmazza. A felderítéshez tartozik a társintézményekkel való folyamatos kapcsolattartás, szolgáltatásaik feltérképezése, megismerése is.

#### 2. Tanácsadás

A szolgáltatást igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul. A napi gyakorlatban ez azt jelenti, hogy amikor találkozunk a szolgáltatást igénybe vevővel, elmondja, hogy milyen problémával kell megküzdenie, mi igyekszünk adekvát választ adni részére, illetve gyakorlati segítséget is nyújtunk a konkrét (például ügyintézési) tevékenységben.

#### 3. Esetkezelés

Az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő, vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe. Az egyéni esetkezelő munka személy- és szükségletközpontú, terápiás elemekkel gazdagított – szükség esetén szakmai team támogatásával, objektív kontrolljával zajló - az ügyfél igényeinek, állapotának megfelelően alakítható együttműködést jelent a személyes szociális munkással. Az egyéni esetmunkát kiegészíti a személyes szociális munkás és a szakmai team által megtervezett és személyre szabott gondozási terv, és a specializálódott segítővel való, folyamatos szakértői konzultáció lehetősége. Az egyéni esetmunka célja egy továbblépésre, a társadalomba való visszailleszkedésre motiváló, személyes igényekre szabott terv kialakítása, mely segíti az igénybevevőt hivatalos ügyeik intézésében, támogató kapcsolatok építésében, anyagi és szociális körülményeik javításában. E munkafolyamat a szociális segítő munkánk „gerince”. A találkozások többnyire külterületen, a háttérintézménytől távolabb történik. Felállítjuk a rövid, közép és hosszú távú célokat és mindezt papírra is vetjük.

#### 4. Gondozás

Az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítés mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi- lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését.

#### 5. Szállítás

A javak vagy szolgáltatások eljuttatása az igénybe vevőhöz, vagy az igénybe vevő eljuttatása a közszolgáltatások, szolgáltatások, munkavégzés, közösségi programok, családi kapcsolatok helyszínére, ha szükségleteiből adódóan mindezek más módon nem oldhatóak meg. A családi kapcsolatok ápolása céljából, illetve ha az egészségügyi állapota indokolja, vagy a szolgáltatást igénybe vevő kéri, mert például ő maga olyannak érzi az állapotát, akkor a megfelelő egészségügyi intézménybe szállítjuk.

### ***Személyi feltételek***

Az utcai szociális munkát 2 fő főállású alkalmazott látja el: Az utcai szociális munka intézményvezetője és a segítő.

Szolgáltatási tevékenységükről nyilvántartást vezetnek (kivitt segély, helyszín, időpont stb.) Egyéni esetkezelésről gondozási lapot.

### ***Meglévő tárgyi feltételek:***

- önálló iroda,
- számítógép, internet kapcsolat,
- nyomtatók, fénymásoló, vezetékes telefon,
- szolgálati mobil telefon,
- szolgálati gépjárművek (Toyota Hiace 4WD és Dacia Duster terepjáró),
- hűtőszekrény, termoszok, élelmiszer és forró tea szállítására alkalmas badellák,
- raktározási lehetőség,
- évszaknak megfelelő munkaruházat,
- alapvető gyógyszerek, kötszerek, fertőtlenítő szerek,
- egészségügyi készenléti doboz.

### ***Nyilvántartási és dokumentációs rendszer:***

- „Gondozási lap az utcai szociális munka számára”. Minden ügyfélről gondozási lapot vezetünk, és egy dossziében tároljuk a kliensről készült összes feljegyzést, hivatalos dokumentumot (pl. tüdőszűrő igazolás, stb.)
- „Egyéni nyilvántartó lap”
- „Gondozási napló”: a kliensekkel kapcsolatos esetmunka folyamatának rögzítésére használjuk.
- Utcái szociális térkép. A szociális térképen szerepelnek az ügyfelek jellemző tartózkodási helyei, demográfiai adatai, szükségletei.
- A krízisautó szolgáltatással kapcsolatban nyilván kell tartani, hány kiszállásunk volt, hány személyt szállítottunk intézménybe, hány fő kapott ellátást.
- Tevékenységek/szolgáltatások nyilvántartása.

### *Tevékenységi területek*

Az utcán, közterületeken illetve nem lakás céljára szolgáló épületekben tartózkodó személyek részére „lakóhelyükön” nyújtottunk ellátást, valamint minden esetben felajánlottuk intézményünk Nappali Melegedő, Éjjeli Menedékhely és az Átmeneti Szállás szolgáltatásait. Munkánk során szoros kapcsolatban állunk a regionális diszpécserszolgálattal, amit minden évben együttműködési megállapodás formájában rögzítünk.

### *Főbb ellátási helyszíneink Balatonalmádiban:*

- Autóbusz-pályaudvar és környéke,
- Vasútállomás és környéke,
- Felső – Lozsánta (betonbunker),
- Móra Ferenc utca 6.,
- Szirom köz,
- Gábor Áron utca 2.,
- Óvári utca 8.,
- Erkel utca,
- Vízmeder utca.

### *Ellátottjaink Balatonalmádiban 2024-ben:*

7 fő hajléktalan személyt láttunk el.

Ellátásból kikerültek: 2 fő, mindketten elhaláloztak.

Ellátásba újonnan bekerültek: 0 fő.

A 7 fő nemi megoszlása: 6 férfi, 1 nő.

Életkor szerinti megoszlás:

18-39 év	40 – 59 év	60 – 64 év	65 – 69 év
0 fő	2 fő	3 fő	2 fő

5 fő vállalt munkát ellátottjaink közül 2024-ben. (2 fő állandó, 3 fő alkalmi jelleggel.)

A 2024-es év során a szolgálat heti rendszerességgel járta be Balatonalmádi területét, s látta el az utcán élő, illetve veszélyeztetett klienseket. Információnyújtásban, tanácsadásban, adományosztásban, szállításban számíthattak ránk a gondozottak. A Balatonalmádi Családsegítő Központtal szorosan együttműködtünk. Munkatársaik több alkalommal az utcai szolgálat munkatársaival együtt járták be az ellátási területet. Segítettek a problémák megoldásában és a kliensek felkutatásában.

Az ellátottak részére a szociális munkás legtöbbször az alábbi tárgyi segítséget nyújtotta:

- ruhanemű (évszak szerint téli-nyári)

- élelmiszer (kenyér és péksütemény, zöldség-gyümölcs, stb.)
- meleg tea (télen), ásványvíz (nyáron)
- gyógyszerek (vény nélkül kaphatóak)
- meleg takaró
- tisztálkodási szerek, borotva.

**Az utcai szolgálat ellátási napjai és esetszámai Balatonalmádiban:**

Dátum	Ellátottak száma
2024.01.04.	3 fő
2024.01.10.	2 fő
2024.01.23.	2 fő
2024.01.30.	2 fő
2024.02.06.	3 fő
2024.02.13.	1fő
2024.02.20.	0 fő
2024.02.27.	2 fő
2024.03.05.	0 fő
2024.03.12.	3 fő
2024.03.19.	3 fő
2024.03.26.	2 fő
2024.04.02.	2 fő
2024.04.09.	2 fő
2024.04.16.	2 fő
2024.04.30.	3 fő
2024.05.07.	2 fő
2024.05.14.	3 fő
2024.05.21.	3 fő
2024.05.28.	2 fő
2024.06.05.	2 fő
2024.06.11.	2 fő
2024.06.18.	2 fő
2024.06.25.	2 fő

2024.07.02.	2 fő
2024.07.09.	2 fő
2024.07.16.	3 fő
2024.07.23.	2 fő
2024.07.30.	2 fő
2024.08.06.	3 fő
2024.08.13.	2 fő
2024.08.21.	2 fő
2024.08.27.	2 fő
2024.09.03.	2 fő
2024.09.10.	2 fő
2024.09.17.	2 fő
2024.09.24.	2 fő
2024.10.01.	3 fő
2024.10.08.	3 fő
2024.10.15.	4 fő
2024.10.22.	0 fő
2024.10.29.	3 fő
2024.11.05.	0 fő
2024.11.11.	0 fő
2024.11.20.	0 fő
2024.11.26.	2 fő
2024.12.04.	1 fő
2024.12.10.	1 fő
2024.12.17.	1 fő

Balatonalmádi területén ellátási napok száma: 49.

Ellátotti találkozások száma: 43.

Ellátás az év során: 96 fő.

## HAJLÉKTALANOK ÁTMENETI SZÁLLÁSA

2024-ban 3 fő korábban balatonalmádi illetőségű személy lakott az intézményünk átmeneti szállás részlegén.

### KRÍZISAUTÓ SZOLGÁLTATÁS

Utcai szolgálatunk 2008 óta **krízisautó szolgáltatást** is működtet a téli időszakban.

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. Amennyiben a súlyos/életveszélyes krízishelyzet már kialakult, a krízisautó feladata a helyszínre érkezést követően a készenléti szolgálatok (mentők, rendőrség, tűzoltók) haladéktalan értesítése.

A krízisautó szolgálat jelzések (a regionális diszpécser szolgálat, a lakosság, hivatalos szervek vagy más intézmények jelzései) alapján vonul ki helyszínekre, ahol veszélyhelyzeteket old meg. A krízisautó szolgálat akkor vonul a helyszínre, ha az adott helyzetben (még) nem indokolt a készenléti szolgálatok értesítése, de súlyos krízishelyzet kialakulásának veszélye fenyeget, vagy a bejelentés alapján nem eldönthető, hogy milyen beavatkozás szükséges, és nincs olyan helyi ellátás, amely megfelelő szolgáltatást tudna nyújtani a veszélyeztetett hajléktalan ember számára, és ezzel meg tudná előzni a helyzet súlyosbodását.

*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 étel-miszer, ruházat, takaró, gyógyszer felajánlása,
- szükség esetén hajléktalanellátó intézménybe szállítás a diszpécser szolgálattal történő egyeztetést követően,
- szükség esetén más szociális, egészségügyi intézménybe szállítás a diszpécser szolgálattal történő egyeztetést követően,
- visszajelzés a diszpécser szolgálat és – közvetlen hívás esetén – a bejelentő felé a megtett intézkedésekről.

*A krízisautó ellátottjai:*

A korábbi évek tapasztalatai alapján a krízisautó ellátottjait az alábbi csoportokba lehet osztani:

- 1) Közterületen élő fedél nélküliek
- 2) Intézményi lakóink (átmeneti szállás, éjjeli menedékhely) akik bódult állapotuk miatt nem tudnak be/visszajönni az intézményünkbe.
- 3) Főleg balatoni településeken szerencsét próbáló szegény emberek, akiknek nem sikerülnek a számításaik és a településen ragadnak minden nélkül.

**Balatonalmádiban történt krízisautó kiszállások 2024-ben:**

A kiszállás dátuma (év, hó, nap)	A kiszállás időpontja (óra, tól-ig)	Információk a rászorulóról (életkora, neme, állapota stb.)	A krízisautó szolgálat által megtett intézkedések röviden
2024.01.26.	19:30 – 20:06	A Balatonalmádi vasútállomáson egy feltételezhetően hajléktalan középkorú férfi tartózkodik a helyi rendőrkapitányság emberi felügyeletében.	A helyszínen az ügyeletes kolléga megállapította, hogy az 56 éves kissé ittas ügyfél nem ismert az utcai szolgálat számára. Az ügyfél balatonalmádi rendőrkapitányág emberei előtt szóban elfogadta a várpalotai hajléktalan szálló általi elhelyezését.
2024.11.13.	16:00 – 19:00	Három utcán élő hajléktalan, mindhárman az utcai szolgálat látókörébe tartoznak. Egyikőjük 72 éves férfi, gyengén ittas, leromlott állapotú, továbbá egy házaspár (férfi 54, a nő 63 éves) mindketten erősen ittas állapotban. A házaspár férfi tagja agresszív, nem együttműködő.	A 72 éves férfit a várpalotai hajléktalan szállóra szállította. A házaspár mindkét tagjával nyilatkozatot íratott alá a krízisautó-szolgálat személyzete, melynek értelmében önként lemondanak a szolgáltatás igénybevételéről.
2024.11.17.	12:15 – 15:00	Egy 58 éves rendezett külsejű férfi, enyhén zavart viselkedéssel, agresszióra való hajlammal.	A várpalotai hajléktalan szállóra szállította.
2024.11.21.	14:15 – 15:45	A nov. 13-n egyszer már beszállított 72 éves leromlott állapotú, utcás hajléktalan férfi.	A várpalotai hajléktalan szállóra szállította.

## ALAPFELADATAINKON TÚLI 2024-ES FELADATAINK, PROGRAMJAINK:

### 1) *Hajléktalan személyek ellátásának megszervezése a konvergencia-régiókban*

Pályázati tételből lehetővé vált rezsi kiadás célra anyagi forrás elnyerése, valamint a gázfogyasztás mérséklésére napkollektor telepítése.

### 2) *Együttműködés az Élelmiszerbankkal*

Intézményünk 2016. június 27-e óta együttműködik az Élelmiszerbank Egyesülettel. Az együttműködés tartalma, hogy az előző nap el nem adott, de még emberi fogyasztásra alkalmas kenyeret, zsemlet, kiflit, pékárut, zöldséget, gyümölcsöt adományként megkapjuk a Várpalotai Tesco áruháztól, mely adományokat lakóink körében osztjuk ki.


### 3) *Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program - Közterületen élők számára természetbeni juttatás biztosítása*

Intézményünk sikerrel pályázott a Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program - Közterületen élők számára természetbeni juttatás biztosítása elnevezésű pályázaton. 2017. január 2-től kezdtük el megvalósítani a projektet. A program lényege megfelelő minőségű, tápláló és vitaminokban gazdag főtt étel biztosítása munkanapokon (80 adag étel), hajléktalan emberek részére. Az ételt megfőzve, fóliázva kapjuk egy ételszállító partnertől, a mi dolgunk csak a megmelegítés és a kiosztás.

Mindennapos munkánk során a jövőben is fontosnak tartjuk az együttműködés fenntartását az Önkormányzattal, a közös munkát a Családsegítő Szolgálat munkatársaival, a Balatonalmádi Rendőrkapitánysággal, Polgárőrséggel és minden olyan segítővel, mely a városukban élő hajléktalanok megfelelő ellátását segíteni tudja!

Várpalota, 2025. április 03.

 **MAGYAR VÖRÖSKERESZT**  
Várpalota Térségi  
Összevont Szociális Intézménye  
8100 Várpalota, Mészáros L. u. 53.  
Tel.: 88/474-134  
E-mail: varpalota.szallo@voroskereszt.hu

  
-----  
**Kárpáti Attila**  
intézményvezető

