

Kiss Attila

**A Magyarország területén működő
regionális diszpécser szolgálatok munkája
2003. november 17-től 2004. április 30-ig**

1. Bevezető

Az országban működő regionális diszpécser szolgálatok a budapesti Menhely Alapítvány tízéves szakmai tapasztalataira építve, az ESZCSM által kiírt pályázat alapján és a Hajléktalanokért Alapítvány Módszertani Osztályának közreműködésével kezdték meg munkájukat, 2003. november 17-én. Mivel országos szinten új szolgáltatási forma került bevezetésre, a Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálat együttműködési megállapodás alapján vállalta a regionális diszpécser szolgálatok munkatársainak szakmai képzését, amelyen az összes leendő diszpécser részt vett. Az egységes számítógépes dokumentáció érdekében a régiós diszpécser szolgálatok a Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálat által használt, bejáratott és jól funkcionáló rendszert használják.

A pályázati kiírásnak és feltételrendszernek megfelelő, alább felsorolt szervezetek kapták a lehetőséget a szolgáltatások indítására:

Kecskemét, Dél – Alföldi Regionális Diszpécser Szolgálat
Miskolc, Észak Magyarországi Regionális Diszpécser Szolgálat
Nyíregyháza, Észak – Alföldi Regionális Diszpécser Szolgálat
Győr, Nyugat – Dunántúli Regionális Diszpécser Szolgálat
Tatabánya, Közép – Dunántúli Regionális Diszpécser Szolgálat
Pécs, Dél – Dunántúli Regionális Diszpécser Szolgálat
Budapest és Pest Megye, Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálat

A regionális diszpécser szolgálatok a tárgyi eszközök beszerzése után felvették a kapcsolatot a hajléktalanellátó intézményrendszer összes szereplőjével. A hajléktalanellátás által lefedetlen területeken is megtörtént a szociális ellátórendszer más típusú intézményeinek és szolgáltatóinak a programról való tájékoztatása és felkérése az együttműködésre. Minden egyes diszpécser szolgálat reklámértéket nem hordozó levonókat készítettett, amelyek a hajléktalanokat segítő non-stop telefonszámot tartalmazzák, és azokat a régióhoz tartozó megyék minden településére eljuttatták (hajléktalanellátó intézményekhez, polgármesteri hivatalokba, családsegítő és gyermekjóléti szolgálatokhoz, idősök otthonaiba, családok átmeneti otthonaiba, gondozási központokhoz stb.). A szociális szféra intézményein kívül az egészségügyi intézményekkel, a mentőszolgálatokkal, a rendőrséggel és a polgárőrség szervezeteivel külön egyeztetések útján kötöttek együttműködési megállapodásokat, amelyek az utcán életvitelszerűen tartózkodó hajléktalan emberek szolgáltatásokhoz való hozzáférését és életmentő funkciók ellátásának gyorsabb és hatékonyabb megszervezését tették lehetővé a téli ellátási időszakban.

A regionális diszpécser szolgálatok szoros együttműködést és munkakapcsolatot alakítottak ki a régiókban működő utcai gondozó szolgálatokkal és a régiós hajléktalan-módszertanokkal. Folyamatos a munkakapcsolat a különböző régiókban működő diszpécser szolgálatok között, minden hónap első péntekén összéregiós diszpécserstáb keretein belül egyeztetjük és finomítjuk a szakmai munkát. A stábülések alakalmával esetmegbeszélésre is sor kerül. A Hajléktalanokért Alapítvány Módszertani osztályának a közreműködésével meghatároztuk a szolgálatok által nyújtott minimumokat, valamint a szakemberek kiválasztására vonatkozó feltételeket, nevezetesen azt, hogy a diszpécser szolgálatok munkatársai felsőfokú végzettséggel rendelkező szociális munkások legyenek. Ezt az összes diszpécser központot működtető szervezet elfogadta. A diszpécser szolgálatok szakmai napok és konferenciák szervezésével népszerűsítették a programot. A telefonszámok bevezetése a köztudatba a médián keresztül valósult meg, ami bizonyíthatóan sikeres, mivel a lakosság által a diszpécser szolgálatokhoz beérkező telefonhívások száma az elmúlt időszakban folyamatosan növekvő tendenciát mutatott.

A 24 órában működő telefonszolgálatok képesek arra, hogy a hajléktalanellátás által lefedetlen és ellátatlan területeken élő hajléktalan emberek is hozzájussanak egy szolgáltatási

minimumhoz. A beérkező hívások területi eloszlásának figyelembe vételével lehetőség van felmérni a hajléktalanellátás és az intézményrendszer hiányosságait, ebből következik, hogy statisztikai és információs adatok szolgáltatásával a diszpécser szolgálatok elősegíthetik a fejlesztési koncepciók kidolgozását. Az országban működő utcai gondozó szolgálatok szakmai munkájának hatékonyságát és a célcsoporthoz tartozó emberek elérésének hatásosságát a téli krízis időszakban a telefonos szolgálatok professzionálisan és adekvát módon tudták segíteni. Erre a legkézenfekvőbb bizonyíték, hogy a korábbi évekhez képest az utcán fagyhalál következtében elhunyt hajléktalan emberek száma a minimálisra csökkent. Azok a fedél nélküli emberek, akik a tél folyamán elhaláloztak, vagy minden szolgáltatást és segítségnyújtást elutasítottak, vagy más okból, az utcai gondozó szolgálatok hibáján kívül lettek áldozatok. Erre a későbbiekben még kitérek.

1. sz. táblázat

A regionális diszpécser szolgálatokhoz érkező telefonhívások havi megoszlása 2003. november 1. – 2004. április 30.							
Régió	nov.	dec.	jan.	febr.	márc.	Ápr.	összesen
Dél – Alföldi Régió	106	261	173	213	251	187	1191
Észak – Magyarországi Régió	68	201	207	221	216	213	1126
Észak – Alföldi Régió	237	272	419	482	364	218	1992
Nyugat – Dunántúli Régió	80	112	164	148	119	102	725
Közép – Dunántúli Régió	71	245	328	331	208	170	1353
Dél – Dunántúli Régió	115	265	284	223	251	336	1474
Budapest és Pest Megye	1721	2271	2353	1660	1426	1075	10 506
összesen	2398	3888	3928	3278	2835	2301	18 471

2. A régiós diszpécser szolgálatok által ellátott feladatok

2. 1 Elhelyezéssel kapcsolatos krízishelyzetek megoldása

Az ország területén működő diszpécser szolgálatokat a téli krízis időszak alatt 1693 alkalommal keresték rászoruló elhelyezése érdekében. Egyrészt az utcán életvitelszerűen tartózkodó fedél nélküli emberek életmentésében, másrészt hajléktalanná vált családok, vagy egyedülálló, otthonukból menekülő szülők és gyermekeik elhelyezésében kérték a

segítségünket. Ezekben az esetekben a hajléktalanellátás különböző intézményesített szolgáltatásait kell igénybe venni ahhoz, hogy ezek az emberek ne az utcán, lépcsőházakban, elhagyott romos épületekben, pincékben vagy pályaudvarokon töltsék az éjszakát. A diszpécser szolgálatok kiemelten fontos szerephez jutnak az intézményrendszer férőhelyeivel és kihasználtságával kapcsolatos adatbázisok és információk birtokában, amelyek csökkentik az elhelyezési nehézségeket. A vidékről, kisebb településekről érkező bejelentéseket megpróbáljuk helyi szinten megoldani, illetve megoldatni, a törvényi ellátási kötelezettségre való hivatkozással. A kistépüléseknek a hajléktalan emberek gondozása, elhelyezése szinte minden esetben problémát okoz, mert nincs sem utcai gondozó szolgálat, sem pedig hajléktalanellátó intézmény, ezért a településhez legközelebb található intézménybe próbáljuk meg elhelyezni a fedél nélkül élőket. A családok elhelyezések szempontjából a helyzet még súlyosabb, nemegyszer szinte kilátástalan. A családok átmeneti otthonai állandó férőhelyhiánnyal küszködnek, kénytelenek a minimális krízisférőhelyeiket is kihasználni az elhelyezendő családok nagy száma miatt. Az esetek egy részében gyűrűszerűen kezdik felkutatni a diszpécser a még üres férőhelyeket: város, megye, régió, országos szint.

2. 2 Adományokra vonatkozó beérkező hívások kezelése

A diszpécser szolgálatok telefonszáma nyilvános, ebből adódóan egyre több felajánlás érkezik magánszemélyektől, vállalkozóktól és egyéb intézményektől. Az adományok jelentős része természetbeni: ruhanemű, bútorzat és élelmiszer. A szolgálatok meg tudják szervezni a felajánlások szállítását és igény szerinti elosztását. Mivel az adatbázisokban szereplő információk és igényfelmérés alapján lehet elosztani az adományokat, sokkal nagyobb az esélye annak, hogy az ellátásban egyébként hiányként megjelenő ruházat és élelmiszer a megfelelő helyre jut el. Ebben az esetben bizonyos fokú kontroll funkció is megjelenik a szolgálatok munkájában, mivel ellenőrizhetővé válik a felajánlások útja, az adományozótól egészen a célcsoporthoz tartozó emberekig.

2. 3 A fedél nélkül élő emberek helyzetére, az ellátó rendszer működésére vonatkozó általános információk közvetítése

A 2003 novemberétől 2004 április végéig tartó időszakban 1323 alkalommal hívták a diszpécser szolgálatokat a különböző régiókban a fedél nélkül élő emberek helyzetére, az

ellátórendszer felépítésére, működésére vonatkozó általános kérdésekkel. Az esetek legnagyobb részében szociális munkások kérnek segítséget egy adott intézmény, illetve az intézményrendszer működésében nehezen kezelhető probléma megoldásában. A telefonos szolgálatban dolgozó szakemberek a rendelkezésre álló széleskörű és naprakész információkkal képesek nemcsak a helyi sajátosságokat is figyelembe vevő, hanem régiós és országos adatokkal szolgálni a hajléktalanellátó intézményrendszeréről és annak működéséről, és az ehhez kapcsolódó aktuális adatokról. A média képviselői szintén ki tudják használni a telefonos segítséget, ha reális képet akarnak nyújtani a hajléktalanellátásról és annak intézményrendszeréről.

2. 4 A különböző adatbázisokban szereplő konkrét információk megadása

A telefonálók sok esetben kérnek konkrét adatokat és információkat. 4722 ilyen típusú beérkező hívása volt a szolgálatoknak hat hónap alatt. Abban az esetben, ha a konkrét információ nem áll a rendelkezésünkre, visszahívjuk a telefonálót, és megadjuk a kért tájékoztatást az általunk ajánlott intézmények szolgáltatásainak működéséről, elérhetőségéről, igénybevételének feltételeiről. Leggyakrabban a társintézményekben dolgozó szociális munkások fordulnak hozzánk. Növekvő tendenciát mutat azon hívások számának aránya, amelyek nem kizárólag a hajléktalanellátáshoz kapcsolódnak. A telefonvonalak szolgáltatásait a különböző szociális intézmények, és a szociális szféra más területein dolgozó szakemberek is egyre gyakrabban veszik igénybe. Az elmúlt időszak tapasztalatai alapján egyfajta fejlesztési és finanszírozási rendszert lehetne kidolgozni, bővített szolgáltatásokkal.

2. 5 A diszpécser szolgálat programjaihoz közvetlenül kapcsolódó információk közvetítése

Az országban az 51 utcai gondozó szolgálat munkáját a téli időszakban a krízisautó szolgálatok erősítették, kiegészülve a diszpécser szolgálatokkal.

Abban az esetben, ha az utcai gondozó szolgálat munkatársainak ki kell menniük a bejelentés helyszínére, a szociális munkások beszámolnak arról, hogy a bejelentés helyszínén kit és mit találtak. Ehhez kapcsolódva szoktak a bejelentők érdeklődni, hogy mikor ér ki az utcai szociális munkás, vagy hová kerül az általuk bejelentett ember. Az adott estekről a diszpécserok visszajeleznek a bejelentőknek. Szociális munkások, lakosság, rendőrség, mentők, maga a kliens, egyéb intézmények lehetnek a bejelentők.

2. 6 Közterületeken krízishelyzetbe került hajléktalan emberekkel kapcsolatos bejelentések fogadása

Az utcai gondozó szolgálatok munkáját a téli krízisidőszakban, mint említettük, krízisautó, valamint tejárat szolgálatok egészítik ki. A lakosság figyelmét a médián keresztül hirdetésekkel igyekeztünk felkelteni, és a diszpécser szolgálatokat népszerűsítő matricákat minden településre eljutattuk. A figyelemfelkeltéssel párhuzamosan folyamatosan kérjük a lakosságot, hogy akinek kritikus helyzetben lévő hajléktalan emberről van tudomása, hívja a telefonszolgálatot.

A bejelentésekkel kapcsolatban a diszpécser szolgálat munkatársainak elsődleges feladata, hogy az adott probléma megoldásának legpraktikusabb formáját válasszák ki. Az ügyeletes diszpécser a kapott információk alapján első lépésben igyekszik eldönteni, hogy a kritikus helyzet szociális munkások helyszínre küldésével kezelhető-e. Abban az esetben, ha eszméletlen vagy sérült személyről van szó, mindenképpen mentőt küld a szolgálat, vagy ugyanezt javasolja a bejelentőnek. A krízisautó szolgálat mozgósításával sok esetben elkerülhető, hogy a bejelentett bajba jutott ember detoxikáló állomásra vagy a rendőrségre kerüljön, és felesleges atrocitások sorozatát viselje el. A rendőrséggel a téli krízisidőszakban eddig soha nem látott partneri viszony alakult ki, köszönhetően az országos rendőrfőkapitányi parancsnak, mely szerint a járőrök bajba jutott embert közterületen nem hagyhatnak. Ide kapcsolódnak be az utcai gondozó szolgálatok és a krízisautó szolgálatok. A rendőrök szinte minden esetben megvárták a bejelentés helyszínére érkező szociális munkásokat. A mentőszolgálattal való együttműködés viszont egyáltalán nem nevezhető felhőtlennek, erről később bővebben szólok.

A helyszínre küldött szociális munkásokkal minden esetben együttműködünk, telefonon keresztül cseréljük ki az információkat (a kliens állapota, elhelyezési lehetőségek, a kliens be akar-e menni valamelyik hajléktalanellátó intézménybe, illetve krízisférőhelyre), és segítséget nyújtunk a fedél nélküli emberek elhelyezésében. A bejelentett emberek sikeres elhelyezése után a szolgálatok munkatársai az esetekkel kapcsolatos további információkat gyűjtene az adott intézménytől: ki hová lett elhelyezve, az adott intézmény szolgáltatásait mennyi ideig veheti vagy vette igénybe, utóbbi esetben milyen állapotban távozott.

A 2003 november és a 2004. április 30. közti időszakban 2492 esetben hívták a diszpécser szolgálatokat közterületen krízishelyzetbe került hajléktalan emberekkel kapcsolatban. A legtöbb esetben magánszemélyek hívásait regisztráltuk, de sok hívást kaptak a szolgálatok szociális munkásoktól, illetve egészségügyi intézményektől és a rendőrségtől. A lakosság bejelentései az összes utcai jelzés 68 %-át teszik ki. Egyrészt ez a magas arány nyilvánvalóan bizonyítja, hogy a diszpécser szolgálatok telefonszáma a program előkészítési fázisában az ország településeire eljutott, és az állampolgárok számára ismertté vált. Másrészt a magánszemélyek által tett bejelentések nagy száma jelzi, hogy a lakosság a tolerancia, a segíteni akarás aspektusából közelíti meg a hajléktalanságot és a hajléktalan embereket. Az utcai bejelentések 10%-a a hajléktalanellátásban dolgozó szakemberektől érkezett. Ez egyértelmű bizonyítéka annak, hogy a diszpécser szolgálatok olyan információs adatbázissal rendelkeznek, amely által megszervezhető a fedél nélküli hajléktalan emberek hozzáférése a szolgáltatásokhoz, és krízishelyzetben gyorsan és szakszerűen tudnak reagálni. Az egészségügyi intézményektől érkező telefonhívások a kórházból kikerülő hajléktalan emberekkel kapcsolatosak: mikor és milyen állapotban hagyják el az intézményt, illetve igényelnek-e elhelyezést. A mentőszolgálat bejelentései abban az esetben töltенék be a funkciójukat, ha akkor telefonálnának a diszpécser szolgálatoknak, ha a saját csatornájukon bejövő hívást már lereagálták, s amennyiben az utcán talált kliens állapota nem igényel orvosi ellátást, a bejelentés helyszínén maradnának, amíg kiérnek a szociális munkások, hogy átvegyék az esetet. A kliensek bejelentései önmagukra, vagy valamelyik hasonló élethelyzetben lévő társukra vonatkozik, aki az ügyfél megítélése alapján rossz állapotban van. A diszpécser szolgálatok telefonszámát az utcán élő hajléktalan emberek körében szóróanyaggal népszerűsítettük, hangsúlyozva, hogy saját vagy társaik életét menthetik meg, ha felhívják vagy egy járókelővel felhívják a megadott telefonszámot.

2. 7 Éjjeli menedékhelyek, átmeneti szállások üres férőhelyeinek nyilvántartása

A diszpécser szolgálatok naprakész információkkal rendelkeznek a saját statisztikai régiójukban működő éjjeli menedékhelyek és átmeneti szállások üres férőhelyeiről. A férőhely-kihasználtság függvényében irányítják a szállás nélküli embereket az üres férőhellyel rendelkező intézményekbe. Az éjjeli menedékhelyekkel kapcsolatos információkat naponta [lekérdezik a diszpécser szolgálatok munkatársai, az ország összes intézményétől](#). Az átmeneti

szállások üres férőhelyeinek kihasználtságával kapcsolatos adatokról heti rendszerességgel tájékoznak a szolgálatok. Az éjjeli menedékhelyekről kapott adatokat a Menhely Alapítványhoz továbbítják a régiós központok, az alapítvány munkatársai ezeket rendszerezik, és napi férőhely-kihasználtsági adatokkal szolgálnak az ország összes éjjeli menedékhelyének férőhelyeiről, és az igénybevevők számáról.

2. 8 Keresőszolgálat működtetése

A régiós diszpécser szolgálatok a Menhely Alapítvány által kidolgozott rendszert alkalmazzák, amellyel igyekszünk elérni, hogy az „eltűntek” tudjanak arról, ha valaki keresi őket. Lényege, hogy a hajléktalan emberek felé üzenetet közvetítünk, amelyben közöljük, hogy ki és milyen ügyben keresi őket. Ezeket az adatokat a Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatához továbbítjuk, ahol országos lista készül. Ezt azután kéthetente elküldik a hajléktalanellátó intézményekbe és a hajléktalanellátással foglalkozó szervezetek számára.

2. sz. táblázat

A diszpécser szolgálatokhoz érkező hívások telefonálók és típusok szerinti megoszlása 2003. november 1. – 2004. április 30.							
Típus	ügyfél	szociális munkás	magán-személy	rendőr-ség	egészségügyi intézmény	egyéb intézmény	összesen
Utcai bejelentés	135	234	1696	227	83	117	2492
konkrét személy elhelyezése	264	710	195	61	365	94	1693
az adatbázisainkban szereplő konkrét információk közvetítése	389	3093	658	121	157	304	4722
az ellátórendszerre vonatkozó általános információk közvetítése	73	868	256	22	26	78	1323
a Diszpécser Szolgálat programjaihoz kapcsolódó információk közvetítése	67	3849	113	39	31	130	4225
„Keresik” szolgáltatással kapcsolatos hívás	66	124	195	29	15	71	499
adományközvetítés	40	72	718	0	2	77	1155
egyéb hívás munkaügyben	115	505	1093	15	1	114	1593
magán jellegű hívások	37	78	536	2	1	11	665

összesen	1186	9533	5457	515	680	996	18 367
-----------------	-------------	-------------	-------------	------------	------------	------------	---------------

3. sz. táblázat

A diszpécser szolgálatokhoz érkező telefonhívások havi megoszlása 2003. november 1. – 2004. április 30.							
típus	nov.	dec.	jan.	febr.	márc.	ápr.	összesen
utcai bejelentés	338	581	643	433	306	191	2492
konkrét személy elhelyezése	244	322	327	294	278	228	1693
az adatbázisainkban szereplő konkrét információk közvetítése	541	813	929	954	775	710	4722
az ellátórendszerre vonatkozó általános információk közvetítése	230	253	293	174	169	204	1323
a diszpécser szolgálat programjaihoz kapcsolódó információk közvetítése	636	895	996	769	604	322	4225
„Keresik” szolgáltatással kapcsolatos hívás	53	112	100	77	86	72	499
adományközvetítés	88	248	173	146	158	97	1155
egyéb hívás munkaügyben	177	245	326	331	372	389	1593
magán jellegű hívások	91	158	141	100	87	88	665
összesen	2398	3627	3928	3278	2835	2301	18367

3. A diszpécser szolgálatok munkája során felmerülő problémák és dilemmák

3. 1 Települési önkormányzatok törvényben meghatározott feladatainak, ellátási kötelezettségének megszégése

A jogszabályban meghatározott feladatokat számos település nem látja el, elsősorban finanszírozási és/vagy egyéb okokból, nem hozzák létre sem az intézményeket, sem a kapcsolódó szolgáltatásokat. Ennek a helyzetnek az ellensúlyozására hiányoznak a szankciók, és hiányoznak bizonyos fokú vagy minőségű kényszerítő eszközök. Tehát számos önkormányzat törvénszegő. Ennek az állapotnak köszönhető, hogy a nagyobb városok hajléktalanellátó intézményei egyébként is túlterhelt rendszerébe kerülnek be a vidéki hajléktalan emberek. Ez sem az intézményeknek, sem pedig a kliensnek nem tesz jót. Egyrészt az intézmények által nyújtott ellátások jelenleg is alacsony színvonalának további romlásához

vezet, fokozza a szakemberek leterheltségét, másrészt a kliens szempontjából sem elhanyagolható, hogy a megszokott környezetéből való kiszakítás és a még létező kapcsolatrendszerének összeomlása milyen hatással lesz rá. A vidékről nagyobb városokba bekerült hajléktalan emberek jellemzően szinte azonnal függőségi viszonyba kerülnek a hajléktalanellátó intézményrendszerrel. A kistelepüléseket mindenképpen arra kell ösztönözni, hogy helyi szinten oldják meg a hajléktalan emberek problémáit.

3. 2 Családos elhelyezések

A családok elhelyezésének gondja a férőhelyhiánnyal függ össze, nagyon kevés a családok átmeneti otthona. Az egyik lehetséges megoldás lenne, ha az önkormányzatok albérleteket, vagy panziókban szobákat bérelnének, így megelőzve a családok hajléktalanná válását és szétesését.

3. 3 Mentőszolgálatokkal való együttműködés

A folyamatos egyeztetések ellenére az együttműködés nem mondható felhőtlennek. Ez köszönhető a mentőszolgálatoknál uralkodó anarchikus állapotoknak. Az országban több esetben is felmerült néhány mentőorvos felelőssége hajléktalan emberek halálesetei kapcsán. A kimegy a mentő, vagy nem megy ki a mentő; ha kimegy, a következő sarkon kirakja a hajléktalan embert, mert a fertőtlenítés órákig is eltarthat, és magas költséggel bír. A nagy probléma az, hogy emberi életekkel játszadoznak. Orvosetikai és erkölcsi problémákat vet fel, hiszen a hajléktalan ember is ember.

3. 4 A diszpécser szolgálatok és az utcai gondozó szolgálatok közötti információáramlás akadózása

Néhány esetben nincs meg a kellő összhang a diszpécser és az utcai szociális munkások között. Erre jó példa a „joystick-irányítás”, amikor a diszpécser szolgálat munkatársai levezénylik az esetről alkalmazott szakmai beavatkozást. Az utcai szociális munkás pillanatnyi döntésképtelensége miatt, ami főként a tapasztalat hiányából adódhat, több esetben a telefonos irányítás volt az alkalmazott „módszer”. Ilyenkor veszélyforrás lehet, hogy az ügyeletes diszpécser nincs a helyszínen, és esetleg rossz döntést hoznak az utcai szociális munkással együtt az adott szituációban.

3. 5 Finanszírozási akadályok, forráshiány

Jelenleg a régiós diszpécser szolgálatoknak 2004. július 31-ig megoldott a működéshez szükséges finanszírozása. A minisztérium pályázati kiírásából kimaradtak a diszpécser szolgálatokra vonatkozó részek, tehát ez a pénzügyi forrás is elapadni látszik. A működéshez szükséges pénzügyi korlátok miatt a költségek minimálisra való csökkentése hosszabb távon a szolgáltatás szakmai színvonalának romlásához vezethet, vagy legrosszabb esetben a megszűnéshez. A téli ellátás ideje alatt beérkező 18 367 telefonhívás kezelése nem terhelhető rá az egyébként is túlfeszített munkatempóban dolgozó Menhely Alapítvány diszpécser szolgálatára. Abban az esetben, ha a szolgálatok mégis megszűnnének, majd újra indulnának, egyrészt ugyanazoknak a telefonszámoknak az újbóli bevezetése nagyobb költségekkel járhat, mint a program indításánál, másrészt az egész rendszer elveszti a hitelességét a működési szünet ideje alatt.

4. Alternatív megoldás a fejlesztésre: integrált szolgáltatás

A regionális diszpécser szolgálatoknak integrált szolgáltatási formát kell létrehozniuk, ami plusz feladatok ellátásával jár. Ezek a plusz feladatok maguk után vonják a gyermekjóléti és családsegítő szolgálatok együttműködését, amely országos modellként szolgálhat, továbbá a finanszírozási lehetőségek tovább bővíülhetnek. A helyi szinten megvalósított bővítés kiterjeszthető a megyei majd a régiós intézményrendszerre. A bővített szolgáltatással a régiós diszpécser szolgálatok egy európai integrált szolgáltatási formát képesek létrehozni!

A 2003. novemberében indult regionális diszpécser szolgálatok tevékenysége és munkája a fenti adatok alapján igazolja, hogy szükség van az ilyen típusú szolgáltatások működtetésére. A jövőben mind a törvényi háttér, mind pedig a finanszírozás biztos megteremtése a cél. Sajátos, és a hajléktalanellátás összes intézményrendszeri és működési területére kiterjedő adatbázissal a szociális munkások és a hajléktalansággal szembesülő egyéb szervezetek munkája is koordinálható, hatékonyabbá és hatásosabbá tehető. Az utcán életvitelszerűen tartózkodó fedél nélküli emberek krízishelyzeteinek megoldása – a gondozó szolgálatok erősítésével, szakmai munkájuk folyamatos egyeztetésével – koordinálhatóvá válik, és a célcsoporthoz tartozó emberek nagyobb számban juthatnak hozzá az intézményrendszer által nyújtott ellátásokhoz. A régiós diszpécser szolgálatok a helyi speciális rendszerekhez

alkalmazkodva képesek hatékonyan és szakmai szempontból kompetens módon ellátni a feladataikat.