

## **Észak-alföldi Regionális Diszpécser Szolgálat**

Az Észak – alföldi Regionális Diszpécser Szolgálat 2003. november 1-től kezdte meg munkáját a Periféria Egyesület működtetésében. Országos viszonylatban hat regionális diszpécser központ került kialakításra, kiegészülve a Budapesten már 1997 óta működő Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatával.

Az Észak – alföldi Regionális Diszpécser Szolgálat három - a statisztikai régióhoz tartozó - megyében látja el feladatát, Szabolcs – Szatmár – Bereg megye, Jász – Nagykun – Szolnok megye és Hajdú – Bihar megye közigazgatási területén.

**A program célja:** a Diszpécser Szolgálat és az utcai szociális munka szerves szakmai kapcsolódása a fedél nélküli hajléktalan emberek, valamint a hajléktalansággal veszélyeztetettek (otthonukból menekülő szülők és gyermekeik, díjhátralékos egyének, családok, téli időszakban fűtetlen otthonukban lévő személyek) szolgáltatásokhoz való hozzájuttatásában.

Munkánk célja, hogy a régió hajléktalanellátó rendszerének fejlődéséről, működéséről információkat gyűjtsön, rendszerezzen, közvetítsen, a már működő lehetőségek optimális kihasználásában segítsen, mind az ellátásban dolgozó szakembereknek, mind az igénybevevő hajléktalan emberek szükségleteinek kielégítésében, illetve a rászoruló egyéneket, családokat a számukra legoptimálisabb segítő szervezetek felé irányítsa.

A diszpécser szolgálat elsősorban, krízis helyzetbe került, utcán életvitelszerűen tartózkodó, fedél nélküli hajléktalan emberek ellátására specializálódott.

A Diszpécser Szolgálat munkatársai napi **24 órában** várják a hajléktalan emberekkel foglalkozó szociális munkások, a lakosság, az egészségügyi, szociális és egyéb intézmények telefonhívásait, a krízishelyzetbe került fedél nélkül élő emberekkel kapcsolatban.

**A Diszpécser Szolgálat telefonszáma 42/504-618.**

A 2022-ben összesen **2028** hívás érkezett az Észak-alföldi Regionális Diszpécser Szolgálathoz, ami alacsonyabb az előző évinél. Az alacsonyabb hívásszám oka részben az enyhébb téli időjárás.

## Krízishelyzetekkel kapcsolatos utcai bejelentése fogadása

Az utcai krízishelyzettel kapcsolatos hívások vonatkozhatnak hajléktalan személyekre, hajléktalansággal veszélyeztetett egyénekre, családokra, csoportokra, az adott település lakosaira.

A krízishelyzet megoldása szociális, egészségügyi, egyéb intézmények, és szakemberek bevonásával történt. Az utcai bejelentésekre való reagálás fontos elemei az utcai gondozó szolgálatok, valamint téli időszakban a megyei hatáskörrel működő krízisautó szolgálatok.

Abejelentő által elmondott információk alapján a Diszpécser Szolgálat munkatársa értesítette az utcai szociális munkásokat a krízishelyzetbe került állampolgár helyzetéről. A helyszínre érkező szakemberek, a helyzetfelmérését követően (felmérik a bejelentett egészségügyi, mentális állapotát, egyéni szükségleteit) az ügyeletes diszpécserrel közösen döntöttek a szükséges intézkedésről.

Utcai bejelentések fogadása **314** esetben történt. Ilyen jellegű bejelentéseket általában a lakosság (magánszemélyek), szociális szakemberek, a rendőrség, a mentőszolgálat szakemberei, maga a hajléktalan ember, egészségügyi, illetve egyéb intézmények dolgozói tesznek. Ezekre a bejelentésekre az éppen ügyeletes diszpécsernek kellett megtalálnia a legmegfelelőbb megoldást, egyrészt a bejelentéssel érintett személy érdekében, másrészt a bejelentő megnyugtatása miatt.

Az utcai krízis helyzetek bejelentésével kapcsolatos hívások kezelését először helyi szinten próbáltuk megoldani az adott ellátórendszer, illetve a településen dolgozó egyéb szakemberek (mentők, rendőrség, polgárőrség, stb.) segítségével. Ezek hiányában a Krízisautó Szolgálatok szolgáltatásait vettük igénybe. A bejelentéssel érintett ügyfeleket az éjjeli menedékhelyek üres férőhelyeire irányítottuk, illetve az ügyfelek szállást nyújtó intézményekkel szembeni elutasítása esetén, a Krízisautó Szolgálat munkatársaitól kaptak megfelelő segítséget (takaró, tartós élelmiszer, elsősegély, stb.) a krízishelyzet megoldására. Indokolt esetben a mentők, vagy a rendőrség segítségét vettük igénybe. Az intézkedést követően a krízisautó szolgálatot teljesítő szakemberek visszahívták Szolgálatunkat. A megtett intézkedésről informáltuk a bejelentőket. A visszajelzést nagyon fontosnak tartjuk annak érdekében, hogy információt kapjon a bejelentő, mi történt a krízishelyzetbe került személlyel. Ez a fajta információáramlás elősegíti a hajléktalanokkal szembeni empátia, tolerancia növelését, valamint a társadalmi felelősség kialakulását.

## **A különböző krízishelyzetekbe került egyének, családok elhelyezésére vonatkozó telefonhívások**

Legtöbb esetben szociális szakemberek, egészségügyi, valamint egyéb intézmények dolgozói keresték meg Diszpécser Szolgálatunkat krízishelyzetbe került hajléktalan emberek, hajléktalanná vált egyének, családok, otthonukból menekülő szülő(k) és gyermek(ek), egészségügyi intézményből kikerülő fedél nélküli emberek, szociális intézményekből kikerülő hajléktalanná vált emberek elhelyezésének megszervezésével.

2022-ben **178** alkalommal történt ilyen jellegű telefonhívás. A diszpécser szolgálat munkatársai a telefonos szolgálat kiterjedt, folyamatosan frissített adatbázisának köszönhetően segítséget tudtak nyújtani a krízishelyzetbe került egyének, családok elhelyezésében.

A krízishelyzetek feloldásának másik fontos feltétele az intézményi férőhelyek naprakész üres férőhelyszámainak ismerete.

A Diszpécser Szolgálat munkatársai ilyen esetek kapcsán kellő információval rendelkeztek ahhoz, hogy a krízishelyzetbe került egyének, családok elhelyezésében segítséget nyújtsanak. Ehhez hozzájárult a telefonos szolgálat kiterjedt adatbázisa, és az intézményi férőhelyek naprakész kihasználtsági adatainak ismerete.

2022-ben a régióban működő átmeneti szállók létszámadatai a következők voltak:

Hajdú-Bihar vármegye átmeneti szállóinak kihasználtsága folyamatosan 100 %-on volt. Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye átmeneti szállói is szinte folyamatosan 100 %-os kihasználtsággal működtek. Az ügyfelek hosszú időn keresztül várólistán vannak.

Jász-Nagykun-Szolnok vármegyében Szolnokon az átmeneti szálló kihasználtsága meglehetősen ingadozó volt, köszönhetően annak, hogy a Szolnoki Kistérség Többcélú Társulás csak a kistérségben élő ügyfeleket fogadta, illetve valószínűsíthetően a fővárosi régió közelsége szezonálisan elvándorlást generál. 2022.11.01 naptól a szolnoki hajléktalanellátó intézmények teljes Jász-Nagykun-Szolnok Vármegye területéről fogadnak ügyfeleket.

## **A diszpécser szolgálat által begyűjtött információk közvetítése**

### **Konkrét információk közvetítése**

A Diszpécser Szolgálatot megkeresők számos esetben kértek információt a hajléktalan-ellátás, valamint egyéb szociális intézmények címeiről, elérhetőségeikről, szolgáltatásaik igénybevételének feltételeiről, üres férőhelyszámáról, stb.. A Diszpécser Szolgálat adatbázisában naprakész információk találhatóak a fent említett kérdésekre vonatkozóan. A

Diszpécser Szolgálathoz ilyen jellegű információért általában szociális szakemberek, egészségügyi illetve egyéb intézmények munkatársai, az utcai gondozó szolgálatokkal és az intézményrendszerrel kapcsolatba kerülő egyének, családok, a rendőrség, valamint más régióban működő diszpécser szolgálatok szakemberei fordultak.

**434** ilyen jellegű telefonhívás során nyújtottunk segítséget.

### **Általános információk közvetítése**

Az általános információk közvetítése, a fedél nélküli hajléktalan emberek ellátásával, a hajléktalanellátó intézményrendszerrel kapcsolatos hívásokra ad választ. Általános információt nyújtott az ügyeletes diszpécser szociális szakembereknek, magánszemélyeknek, a média dolgozóinak, egyéb intézményeknek a szociális alap- és szakosított ellátásokra vonatkozóan. Tájékoztatót kapott a telefonáló, hogy hová tud fordulni egy adott helyzetben, egy adott probléma megoldását illetően.

Szolgáltatunkhoz **241** esetben érkezett hívás általános információkra vonatkozóan.

### **Programinformációk közvetítése**

A programinformációk közvetítése közvetlenül a Diszpécser Szolgálathoz tartozó feladatokra vonatkoznak. Diszpécser Szolgálatunk által szervezett programokkal kapcsolatos hívások kerültek ebbe a csoportba. Ehhez a hívástípushoz tartoznak a régióban működő utcai gondozó szolgálatok munkatársai által adott helyzetjelentések a diszpécser által átadott esetek megoldására vonatkozóan.

A Diszpécser Szolgálat fő feladata volt a megyei hatáskörrel működő krízisautó szolgálatok koordinálása. Az utcai bejelentések átadását követően a helyszínre küldött szociális munkások, mentő, vagy rendőrség dolgozóinak visszajelzést tettek a megtett intézkedésekről.

A programinformációkhoz tartozik még minden olyan telefonhívás, mely során a Diszpécser Szolgálat ügyeletesen közvetítő szerepét töltötte be a munkatársak és egy adott ügyfél között.

Ide soroljuk a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlésének rendeletébe foglalt lakbértámogatást igénybe vevő ügyfelek mindennapi életviteléhez történő segítségnyújtásról szóló telefonálását.

Programinformációval kapcsolatos telefonhívás **739** alkalommal történt.

## **Egyéb jellegű szolgáltatásokkal kapcsolatos hívások fogadása**

### **Keresőszolgálat működtetése**

Esetenként a telefonálók azzal a felvetéssel fordulnak a diszpécserszolgálathoz, hogy rokonaik, ismerőseik, barátaik valószínűleg a hajléktalan-ellátás valamely intézményének szolgáltatásait veszik igénybe, de nem tudják, pontosan hol van az illető, vagy az eddig ismert helyen már nem tartózkodik a keresett személy. A keresőszolgálatot igénybe vevő telefonálóknak lehetőségük van az eltűnt családtagoknak, ismerősöknek, ügyfeleknek üzenetet hagyni, ami tartalmazza azt, hogy milyen ügyben keresik a hajléktalannak vélt személyt, a kereső elérhetőségét, a keresett személyes adatait. A Menhely Alapítvány segítségével egy országos lista készül, mely a legtöbb hajléktalan-ellátással foglalkozó intézménybe eljut a regionális diszpécser szolgálatok segítségével. A keresettek névsora tartalmazza az ügyfél születési évére vonatkozó adatot, valamint annak a regionális diszpécser szolgálatnak a telefonszámát, ahol üzenetüket átvehetik. A kifüggesztett listáról az ügyfél értesülhet a keresésről, eldöntheti, hogy kapcsolatba lép-e a számára üzenetet hagyó személlyel, válaszol-e a megkapott üzenetre. A kereső családtagok általában örökösödési jogviszony rendezése miatt szerették volna megtalálni hozzátartozójukat. A pártfogói felügyelet munkatársai a hosszabb ideje náluk nem jelentkező pártfogoltak értesítése céljából vették fel a kapcsolatot Diszpécser Szolgálatunkkal. Az intézmények esetében az ellátott eltűnése az elsődleges ok, amiért telefonálnak Szolgálatunkhoz.

A 2022-es évben **9** hívás érkezett keresendő személlyel kapcsolatban.

### **Adományok közvetítése**

Az adományok közvetítése magába foglalja a Diszpécser Szolgálat által a telefonálók felajánlásainak megfelelő helyre való irányítását, valamint az adományozó, és az adomány közvetítését a megfelelő célcsoporthoz, illetve ezekkel az emberekkel foglalkozó intézményekhez, szervezetekhez. Adomány felajánlások az állampolgároktól, helyi vállalkozóktól, egyházi és civil szervezetektől, valamint egyéb intézményekből érkeztek.

A felajánlott adományokat (ruhanemű, tartós élelmiszer) a Periféria Egyesület az Utcai Szociális Munka Északi és Déli Szolgálata munkája során juttatta el a célcsoporthoz, illetve ha az adomány nem kapcsolható az Egyesület más tevékenységi területéhez sem (pl: bútor), akkor a felajánlott adományokat más intézményekhez közvetítettük.

A beszámoló időszakában **48** ilyen jellegű hívást fogadott Szolgálatunk.

### **Szervezeti munkával kapcsolatos információk közvetítése**

A Periféria Egyesület, mint fenntartó szervezet egyéb, más munkaterületét, ellátási formáit, szervezeti életét érintő információkat is szolgáltatunk a telefonálók felé. A Szolgálat telefonszáma egyre szélesebb körben ismert, ezért egyre több hívó keresi például a Periféria Egyesület munkatársait, más ellátási területen dolgozó szakembereit, illetve kér ezekről a szolgáltatásokról információt.

A 2022-es évben **57** ilyen jellegű hívása volt a Szolgálatunknak.

### **A diszpécser szolgálathoz beérkező telefonhívások, 2022. január 01- 2022. december 31-ig terjedő időszakban, a bejelentés típusa és a telefonálók megoszlása szerint**

<b>típus</b>	<b>ügyfél</b>	<b>szociális</b>	<b>magán- személy</b>	<b>rendőrség</b>	<b>egészségügy</b>	<b>egyéb intézmény</b>	<b>összesen</b>
utcai bej.	16	7	163	62	17	49	314
elhelyezés	2	162	2	7	3	2	178
konk. info	83	101	120	22	57	51	434
ált. info	207	20	9	1	0	4	241
prog. info	4	802	5	2	2	0	739
keresik	0	2	6	1	0	0	9
adomány	2	2	42	0	0	2	48
egyéb	1	29	17	0	3	7	57
magán	1	3	4	0	0	0	8
<b>összesen</b>	<b>241</b>	<b>1183</b>	<b>331</b>	<b>119</b>	<b>68</b>	<b>136</b>	<b>2028</b>

**A teljes régióból a Diszpécser Szolgálathoz érkező telefonhívások,  
bejelentések havi megoszlása  
2022. 01. 01. - 2022. 12. 31.**

<b>típus</b>	<b>jan.</b>	<b>febr</b>	<b>márc</b>	<b>ápr.</b>	<b>máj.</b>	<b>jún.</b>	<b>júl.</b>	<b>aug.</b>	<b>szept.</b>	<b>okt</b>	<b>nov.</b>	<b>dec</b>	<b>Össz.</b>
utcai bejelentés	77	36	51	6	3	5	4	2	4	4	49	73	398
konkrét személy elhelyezése	45	21	38	4	0	2	0	1	0	0	27	40	178
az ellátórendszerre vonatkozó általános információk közvetítése	19	27	34	26	16	15	14	15	17	11	23	24	241
az adatbázisainkban szereplő konkrét információk közvetítése	78	36	49	52	30	21	13	20	21	25	45	44	434
a Diszpécser Szolgálat programjaihoz kapcsolódó információk közvetítése	142	85	103	46	26	25	20	22	19	24	106	121	739
„Keresik” szolgáltatással kapcsolatos hívás	1	3	0	2	1	0	0	0	0	1	0	1	9
adomány közvetítés	7	6	11	4	3	3	1	4	0	0	3	6	48
egyéb hívás munkaügyben	4	4	16	1	3	0	1	2	2	4	13	7	57
magánjellegű hívások	0	0	1	2	0	1	1	1	0	0	0	2	8
<b>összesen</b>	<b>373</b>	<b>218</b>	<b>303</b>	<b>143</b>	<b>82</b>	<b>72</b>	<b>54</b>	<b>67</b>	<b>63</b>	<b>69</b>	<b>266</b>	<b>318</b>	<b>2028</b>

**A diszpécserszolgálat koordinációs tevékenysége:**

A Diszpécser Szolgálat másik fontos feladata, illetve a mindennapi hívásokra való hatékony reagálás elengedhetetlen feltétele a hajléktalan-ellátó, valamint a célcsoport ellátásának megszervezésében szerepet játszó egyéb intézmények (pszichiátriai betegeket-, szenvedélybetegeket-, időskorúakat-, fogyatékosokat ellátó intézmények, családsegítő szolgálatok, a gyermekvédelem intézményei, stb.) működésére, szolgáltatásaira vonatkozó információk begyűjtése, aktualizálása. A begyűjtött adatok az intézmények nevét, elérhetőségeit, az általuk nyújtott szolgáltatásokat, a szolgáltatások igénybevételének feltételeit, férőhelyszámot, nyitva tartásra vonatkozó információkat tartalmaznak.

Az intézmények adatait rendszeresen aktualizáljuk. A Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatának segítségével évente elkészül az adott régióban fellelhető hajléktalan-ellátóintézményeket, valamint azok szolgáltatásait tartalmazó kiadványt. A régióinkban

összegejtöttük az aktuális adatokat, amit minden évben az erre kijelölt regionális diszpécser szolgálat összegzi. Ezek a kiadványok eljutnak a hajléktalan-ellátó intézményekhez a Regionális Diszpécser Szolgálatunk közvetítésével.

Az utcai krízishelyzetekkel, valamint az egyének, családok elhelyezésével kapcsolatos hívásokra való hatékony reagálás elengedhetetlen feltétele, az üres férőhely számok naprakész ismerete. A régiókban fellelhető éjjeli menedékhelyek üres férőhelyeit a Szolgálat munkatársai (minden nap 22.00 órakor) lekérdezték és dokumentálták. Az átmeneti szállók üres férőhelyeit hetente egy alkalommal aktualizálták. A bejelentett szabad férőhelyek alapján közvetítettük a szállás nélküli embereket a szükségleteiknek megfelelő üres férőhelyekre.

Diszpécser Szolgálatunk a begyűjtött férőhelyadatok alapján statisztikákat készített, melyet közvetítettünk a Hajléktalanokért Közalapítvány felé, amelyek alapján a már meglévő szolgáltatások fejleszthetők, átszervezhetők, és a hiányzó ellátások kialakíthatóvá válnak.

#### **A megyei hatáskörű krízisautók koordinációja:**

A téli hónapokban a közterületen kialakult krízishelyzetek megoldásának legfontosabb eszköze a megyei hatáskörrel működő krízisautó szolgálatok, az általuk nyújtott szolgálatok biztosítása volt. A szakmai program az eltelt működési időszak alatt már bebizonyította, hogy az utcai szociális munka a diszpécser szolgálat szerves együttműködésével, hatékonyan képes a célcsoporthoz tartozó emberek szükségleteit és szolgáltatásokhoz való hozzájutását gyorsan és hatékonyan elősegíteni, valamint a téli krízis időszak alatt életmentő funkcióját maradéktalanul ellátni.

Az Észak–Alföldi régióban új pályázati kiíráshoz igazodva mindhárom vármegyében megszerveztük a krízisautó szolgáltatást. Jász-Nagykun-Szolnok és Hajdú-Bihar vármegyékben együttműködési megállapodást kötöttünk az ellátórendszer tagjaiként hosszú ideje működő és ismert intézménnyel/szervezettel. A krízisautó szolgáltatást ez alapján a ReFoMix Nonprofit Közhasznú Kft, illetve a Szolnoki Kistérség Többcélú Társulása Humán Szolgáltató Központ működteti. Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyében 2003 óta a Periféria Egyesület működteti minden évben a szolgáltatást.



## **A téli időszakra történő felkészülés a régióban:**

A **2022-2023**-es téli időszak kezdete előtt Diszpécser Szolgálatunk egy szakmai találkozót is szervezett annak érdekében, hogy felmérje a téli időszak plusz szolgáltatásait, valamint a szolgáltatások megszervezésében segítséget nyújtson, illetve a társszervezetekkel, egészségügyi ellátórendszerrel, civil szervezetekkel, rendőrséggel közösen gondolkodjon. A régiós szakmai találkozóra - A **2022-23**-as téli időszak találkozója **2022.október 25-én** került sor, ahol egy időpontban vettek részt a városi és a régiós hajléktalan ellátó szervezetek képviselői.

A téli időszakban nagyon fontos feladat a Diszpécser Szolgálat elérhetőségének, szolgáltatásainak gyakoribb megjelentetése a városi, illetve regionális médiában. A nyilvánosság használatának egyik célja, a lakosság empátiájának és segítőkészségének erősítése a hajléktalan személyek felé. Ez hozzájárul a kihüléssel járó halálesetek számának, valamint a krízishelyzetek kialakulásának csökkenéséhez.

Az elmúlt időszakban többféle lehetőséget vettünk igénybe annak érdekében, hogy a Diszpécser Szolgálat feladatköre és telefonszáma a lakosság köztudatában folyamatosan jelen legyen. Krízisidőszakban több alkalommal készült interjú a megyei rádióban és televízióban, annak érdekében, hogy tájékoztassuk a lakosságot, felhívva figyelmüket a veszélyhelyzetben lévő, utcán tartózkodó embertársaik segítségére. Ezen kívül az egyik internetes közösségi oldalon is tájékoztattuk a nyilvánosságot az elérhetőségeinkről, működésünkről.

## **„Vörös kód” során tett intézkedések**

A 2022-es évben 3 alkalommal került kiadásra a **vörös kód protokoll**.

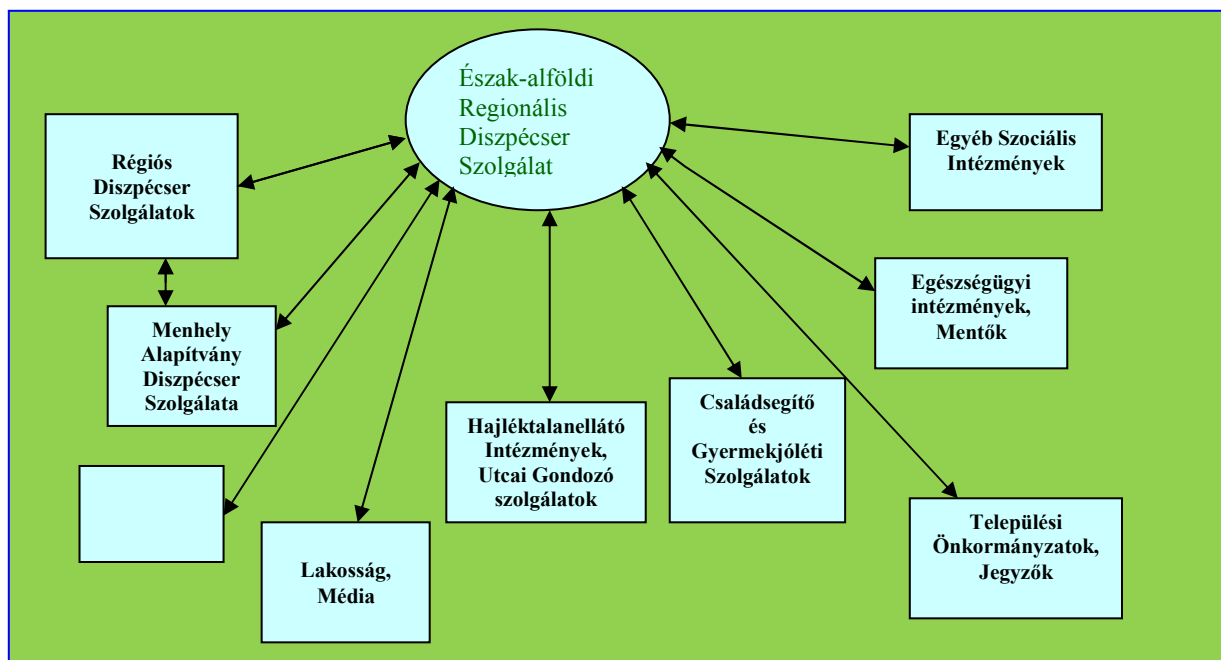
A téli időszakban 1 alkalommal, 2022.01.13-2022.01.17-ig, terjedő időszakban.

A fentebb jelölt időszakban az éjszakai hőmérséklet többször csökkent -10 fok alá, illetve a napi maximumok is fagypont alatt maradtak, ami fokozott veszélyt jelent kihülés szempontjából az utcán tartózkodó ügyfelek számára. A fenti időszakokban az utcai gondozószolgálat igyekezett az ellátási területén lévő hajléktalan személyeket még a nagyobb fagyok előtt rábírnival, hogy a hideg időszakokra vegyék igénybe a hajléktalanszálló kínálta lehetőséget. A legtöbb ügyfél élt ezekkel a lehetőségekkel, és éjszakáit szállón töltötték. Azok az ügyfelek, akik elzárkoztak a segítségtől, fokozott figyelmet kaptak, naponta többször látogatták őket az utcai gondozószolgálatok munkatársai, és meleg teával, élelmiszerrel, meleg ruházzal, takaróval, izolációs fóliával segítettek átvészelni a kritikus időszakot.

A diszpécser szolgálat, hogy kiküszöbölje az esetleges elhelyezési nehézséget, az átmeneti szállókat vonta be, akik ígéretet tettek, hogy szükség esetén befogadják a közterületen maradt hajléktalan személyeket, akik elhelyezésére nincs más mód.

A nyári időszakban 2022.06.27-2022.07.04-ig, 2022.07.21-2022.07.25-ig, terjedő időszakban került sor a vörös kód protokoll kiadására. A fenti 2 időszakban az utcai szolgálatok fokozottabban figyeltek a közterületen lévő hajléktalan személyekre, akik részére vizet osztottak, tájékoztatást kaptak az ivókutakról, a klimatizált helyekről, és a párapakukról.

### A diszpécser szolgálat által működtetett kapcsolati hálózat és a szolgáltatás ismertségének növelésére irányuló tevékenység:



A régióban működő hajléktalanellátó intézményekkel való együttműködés mindennapos egyrészt az intézmények kihasználtsági adatainak lekérdezése miatt, másrészt az ügyfelek szolgáltatásokhoz való közvetítésének köszönhetően.

Az együttműködés az átmeneti szállókkal, rehabilitációs intézményekkel, nappali melegedőkkel a hajléktalan emberek elhelyezése és az egészségügyi ellátásuk során felmerülő akadályok elhárítása miatt, a napi gyakorlat része. Az éjjel – nappal hívható telefonos szolgálatnak, a szociális és gyermekvédelmi ellátások szinte minden intézményével van kapcsolata. A mentőszolgálattal, az egészségügyi intézményekkel, és a rendőrséggel

szerveivel való információcsere megkönnyíti egyrészt az utcai szociális munkások, másrészt a fent felsorolt intézmények, illetve szervezetek munkáját és hatékonyságát.

Szolgálatunk igyekezett fenntartani az állandó jelenlétet, újságokban, televízióban, rádióban. A lakossággal és a médiával való állandó kontaktus meghatározó szerepet tölt be a Diszpécser Szolgálat működésében, hiszen az állandó információáramlás, a lakosság tájékoztatása, a figyelem felhívás a hajléktalan emberekkel kapcsolatban a téli időszakban életet ment és menthet meg.

A Diszpécser Szolgálat egyik legnagyobb előnye, hogy képes összekötő kapocsként működni a szociális ellátások különböző területei között, és mintegy szakmai tudakozóként is funkcionál.

A Diszpécser Szolgálat hatékony segítséget tud nyújtani a régió utcai gondozó szolgálatainak és hajléktalanellátó intézményeinek.

Az eddigi működési tapasztalatok azt mutatják, hogy az **éjjel – nappal hívható telefonszám (42/504-618)** nem kizárólag a hajléktalansággal sújtott élethelyzetbe került emberek számára képes adekvát módon segítséget nyújtani, hanem más, kritikus helyzetbe került egyéneknek, családoknak és csoportoknak is (hajléktalansággal veszélyeztetett családok, bántalmazott anyák, gyermekek, fiatalok).

Az Észak-alföldi Regionális Diszpécser Szolgálat feladatát három főállású szociális munkás látta el, 24 órás munkarendben. Szükség esetén (szabadság, betegség) megbízási szerződéssel rendelkező szociális szakemberek dolgoztak a programban.

A nyári időszakban május 01-től október 31-ig a hétvégi hívásokat átirányítottuk a Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatához. Az átirányítás idején is a megszokott **(42/504-618)** telefonszám volt hívható.