

BESZÁMOLÓ

**az éjjeli menedékhelyet és átmeneti szállót igénybe vevő hajléktalan
emberek körében végzett kutatásról**

2008. március

A Hajléktalanokért Közalapítvány megbízásából végzett felmérés keretében készítettünk egy ún. „igénybevevői kérdőívet” az éjjeli menedékhelyeket és átmeneti szállásokat igénybevevő hajléktalan emberek számára abból a célból, hogy megtudjuk, megkapnak-e bizonyos szolgáltatásokat az intézményekben, ha arra szükségük van, továbbá az intézményekkel és azok szolgáltatásaival kapcsolatos elégedettségüket szeretnénk volna ismerni.

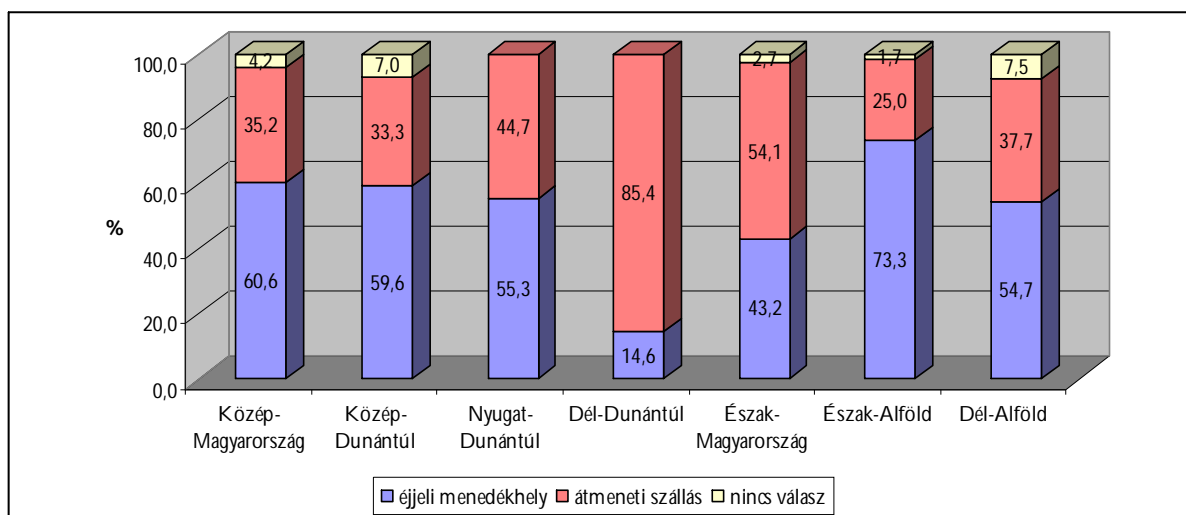
Teljes körű lekérdezésre nem volt lehetőség, ezért véletlenszerű mintavételi eljárást alkalmaztunk. A mintavételi keretet a hét régió jelentette (a Közép-magyarországi régióon belül azonban külön "egységnek" tekintettük a mintavételi eljárás szempontjából Pest megyét és Budapestet). Minden régióból véletlenszerűen kiválasztottunk egy átmeneti szállást és egy éjjeli menedékhelyet. A mintába ily módon bekerült intézmények minden egyes igénybevevőjével/lakójával szükséges volt kitöltetni a kérdőívet (természetesen az önkéntes válaszadás és anonimitás figyelembevételével). A mintavételi eljárás alapján összesen 518 főtől vártunk kitöltött kérdőívet (273 fő éjjeli menedékhelyet igénybevevőtől és 245 fő átmeneti szállást igénybevevőtől). A mintában szereplő intézmények vonatkozó adatait az 1. számú mellékletben ismertetjük.

Általános információk a felmérésben résztvevőkről

A kutatás során összesen 538 kitöltött kérdőív érkezett vissza. A válaszadók 55,2%-a (297 fő) éjjeli menedékhelyet, 41,1%-a (221 fő) átmeneti szállást vett igénybe az adatfelvétel idején, azaz 2007. november eleje és 2008. február vége között, 3,7% (20 fő) nem válaszolt az általa igénybe vett intézmény típusára.

Az alábbi, 1. számú ábrában intézménytípusonként és regionális bontásban mutatjuk be a válaszadók megoszlását.

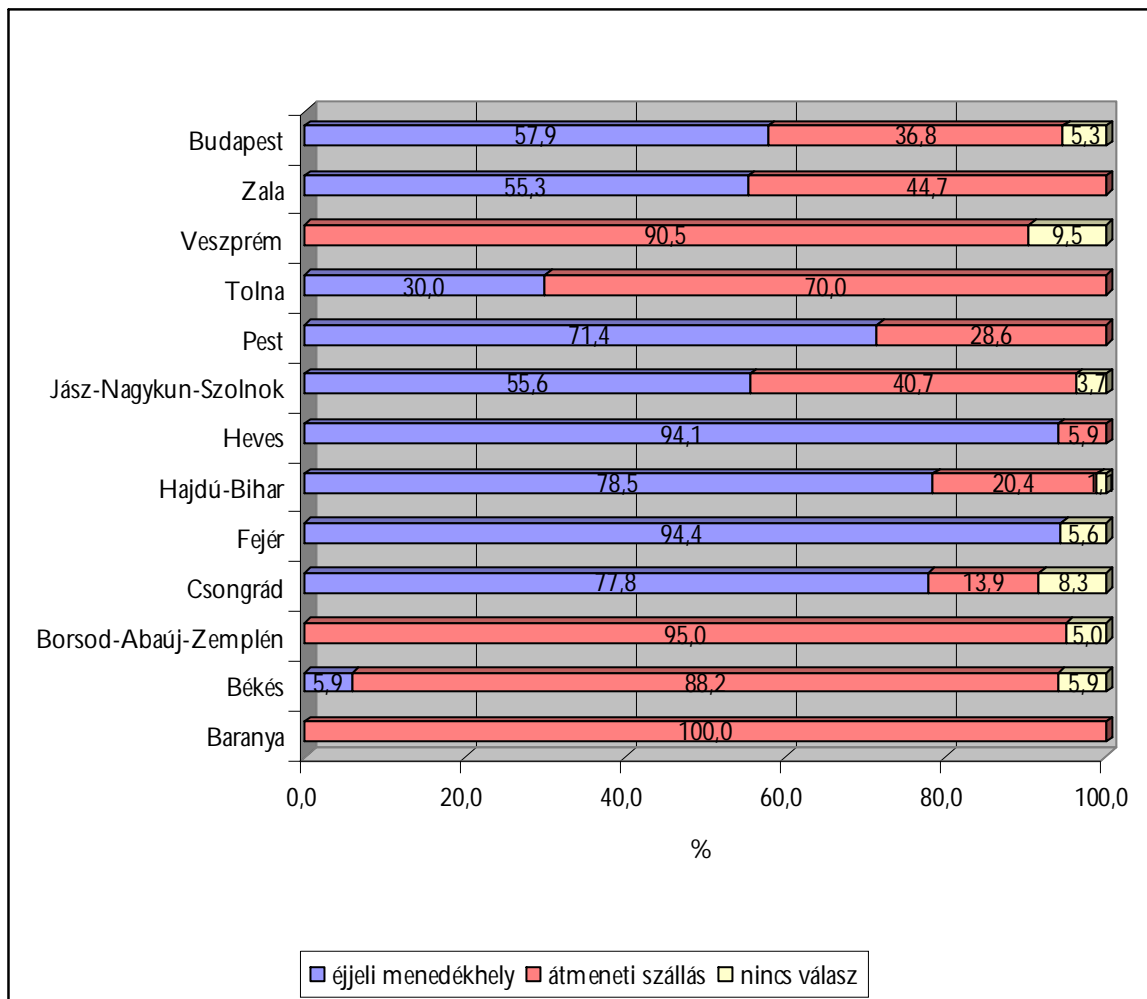
1. számú ábra: A válaszadók intézménytípusonkénti és regionális megoszlása



Láthatjuk az 1. számú ábrából, hogy a Dél-dunántúli régióban kiemelkedően magas (85,4%) az átmeneti szállást igénybevevő válaszadók aránya. A többi régióban ezen válaszadók aránya 25,0% és 54,1% között van. Az éjjeli menedékhelyet igénybevevő válaszadók aránya az Észak-alföldi (73,3%) a legmagasabb, a többi régióban pedig 14,6% és 59,6% között alakul.

A 2. számú ábrában a válaszadók intézménytípusonkénti és megyei megoszlását mutatjuk be.

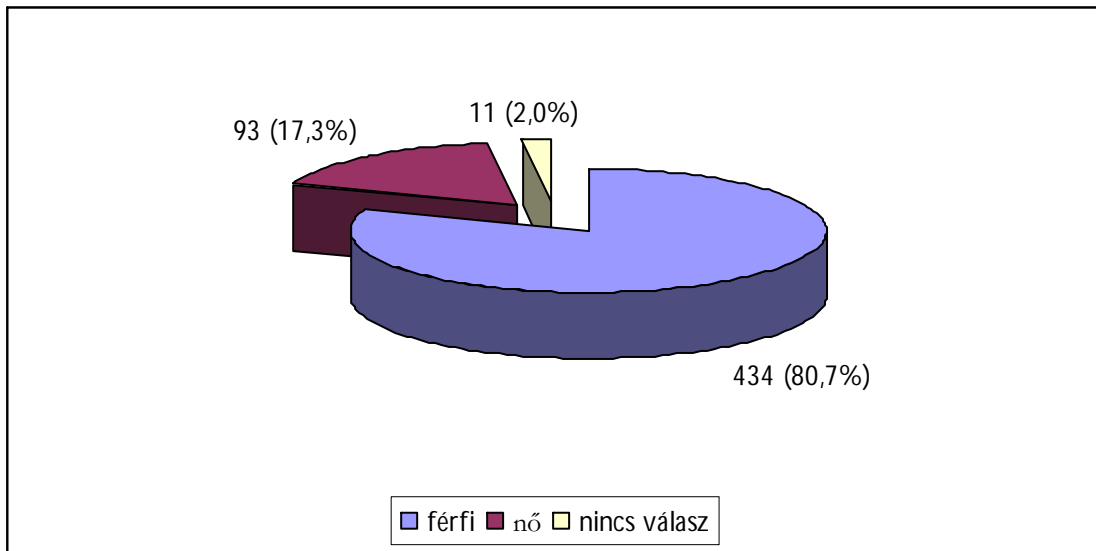
2. számú ábra: A válaszadók intézménytípusonkénti és megyei megoszlása



Az ábra adataiból is láthatjuk, hogy összesen 12 megyéből és Budapestről vannak válaszadóink. Baranya megyéből kizárólag átmeneti szállást igénybevevők töltötték ki a kérdőíveket, de ők Borsod-Abaúj-Zemplén, Békés, Veszprém és Tolna megyében is többségben vannak. A többi megyében és Budapesten az éjjeli menedékhelyet igénybevevő válaszadók vannak túlsúlyban.

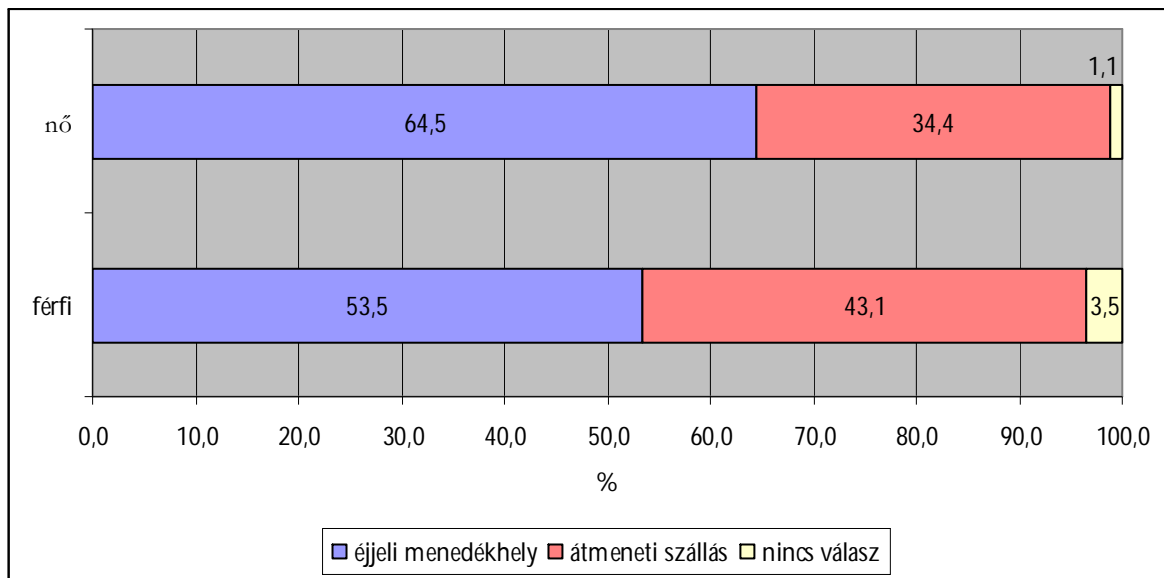
A felmérésben szereplő válaszadók valamivel több mint négyötöde (80,7%) férfi, 17,3%-a nő, 2,0% (11 fő) nem válaszolt a nemére vonatkozó kérdésre (lásd 3. számú ábra).

3. számú ábra: A válaszadók nemenkénti megoszlása



Az alábbi, 4. számú táblázatban intézménytípusonként mutatjuk be a válaszadók nemenkénti megoszlását.

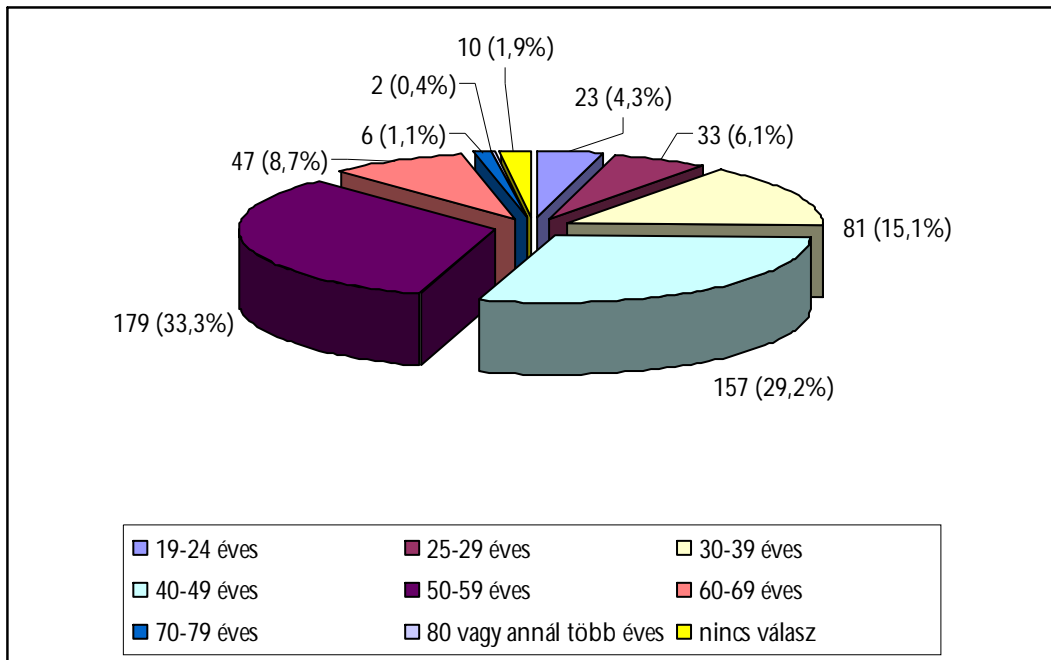
4. számú ábra: A válaszadók intézménytípusonkénti és nemenkénti megoszlása



Láthatjuk az ábrából, hogy a nők között közel 10,0%-kal kisebb arányban vannak az átmeneti szállást igénybevevők, mint a férfiak csoportjában.

A válaszadók életkorát tekintve azt tapasztaltuk, hogy a legfiatalabb válaszadó 19 éves, míg a legidősebb 96 éves, az átlagéletkor 46,3 év, míg a leggyakrabban előforduló: 53 év. A válaszadók életkor szerinti megoszlását az 5. számú ábra tartalmazza.

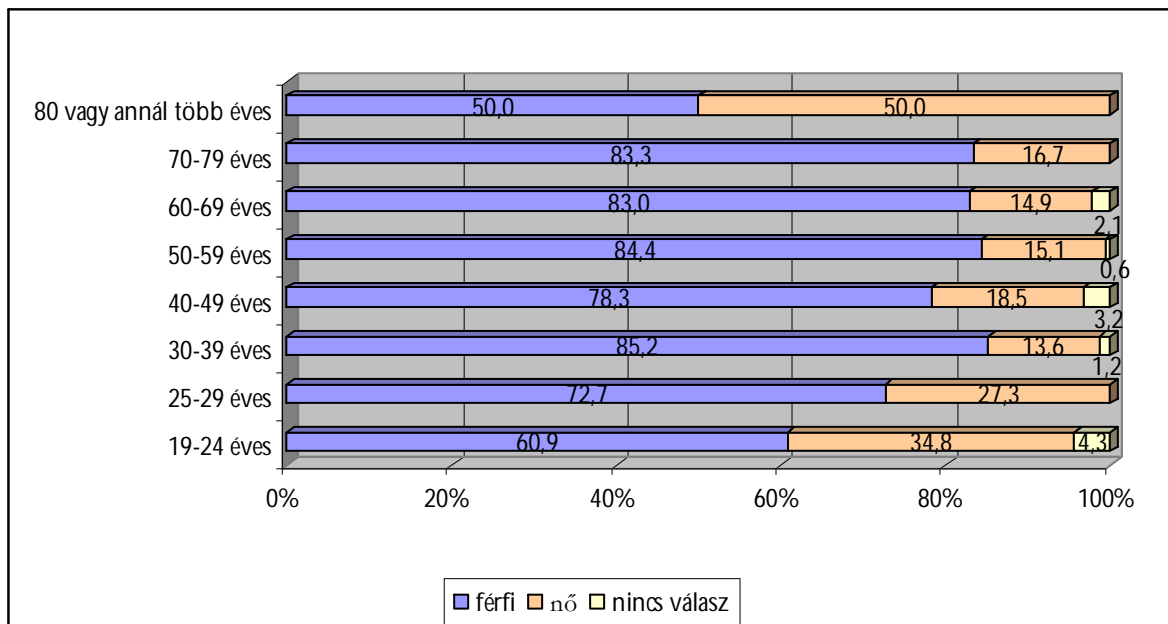
5. számú ábra: A válaszadók életkori megoszlása



Látható, hogy a válaszadók egyharmada 50-59 év közötti, további közel egyharmada 40-49 év közötti. A válaszadók között a legidősebb (60 év feletti) és a legfiatalabb (29 év alatti) életkori csoportokba tartozókat hasonló arányban találjuk.

Az alábbi táblázatban a válaszadók életkori és nemenkénti megoszlását mutatjuk be.

6. számú ábra: A válaszadók életkori és nemenkénti megoszlása

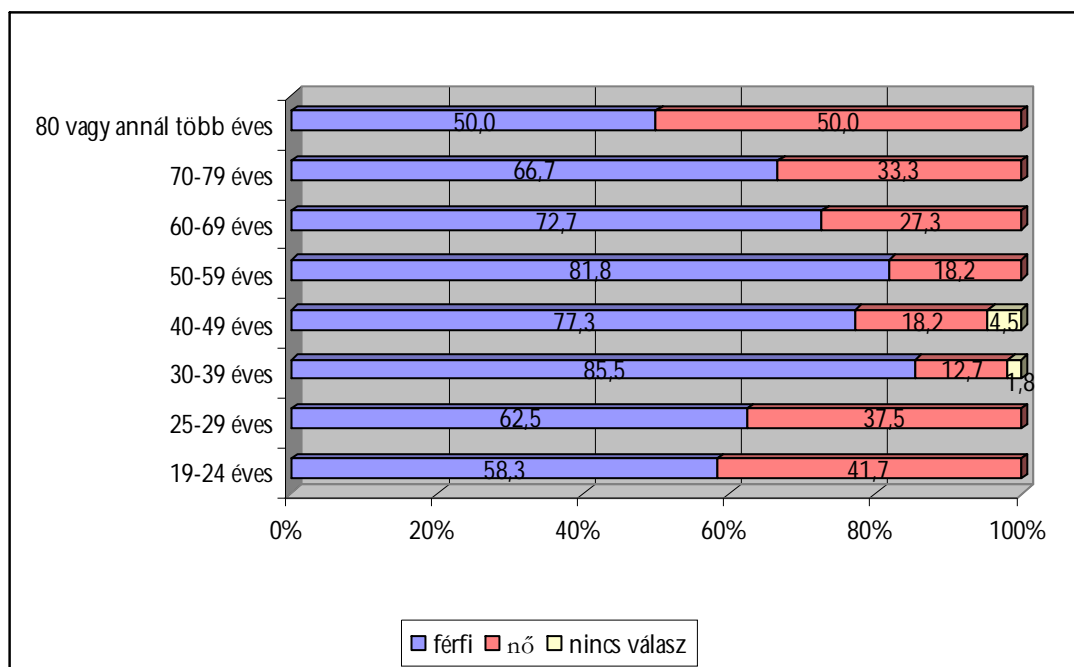


Látható a 6. számú ábra adataiból, hogy a fiatalabb életkori csoportokban a legmagasabb a nők aránya, a válaszadó nők legmagasabb arányát a 19-24 éves és a 25-29 éves korcsoportban tapasztaljuk, melyekben arányuk meghaladja, illetve megközelíti a válaszadók egyharmadát. A

legidősebb korcsoportban megegyezik a férfiak és nők aránya, a többi életkori csoportban pedig a férfiak vannak túlsúlyban.

A 7. számú ábra az éjjeli menedékhelyet igénybevevő válaszadók életkori és nem szerinti megoszlását mutatja.

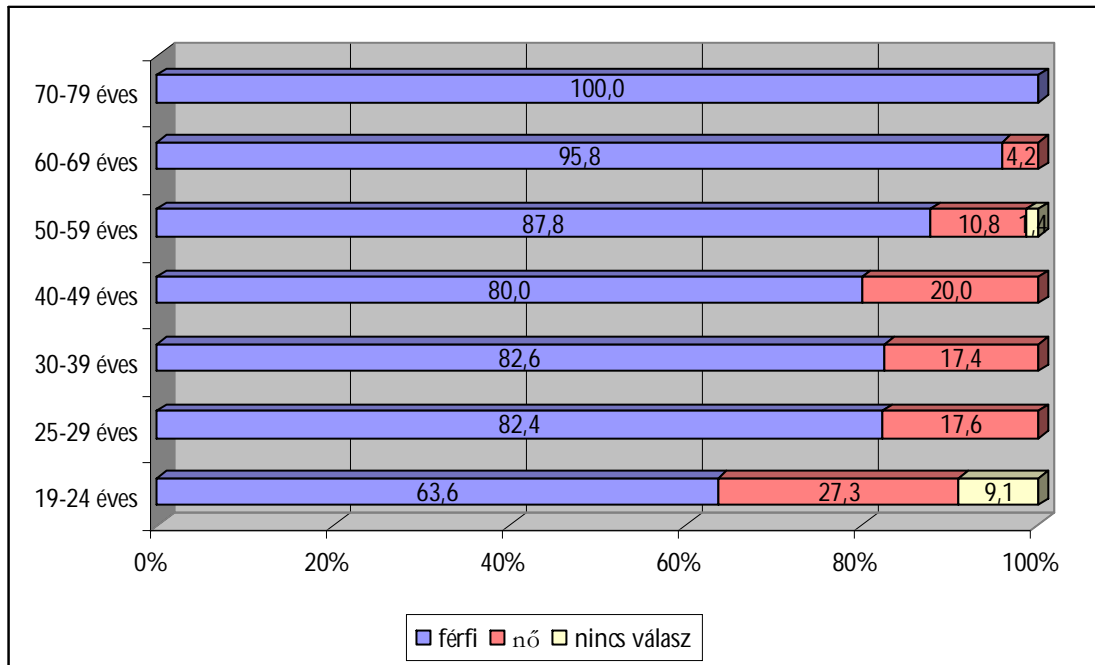
7. számú ábra: Az éjjeli menedékhelyet igénybevevő válaszadók életkori és nemenkénti megoszlása



Láthatjuk a 7. számú ábrából, hogy minden – az adatbázisban előforduló – életkori csoportból vannak válaszadóink, s a legidősebb korcsoport kivételével mindegyikben többen vannak a férfiak. Az éjjeli menedékhelyet igénybevevő válaszadók között a nők aránya az életkori csoportok skálájának szélein található két-két kategóriában a legmagasabb.

A 8. számú ábra az átmeneti szállást igénybevevő válaszadók életkori és nem szerinti megoszlását mutatja.

8. számú ábra: Az átmeneti szállást igénybevevő válaszadók életkori és nemenkénti megoszlása



Az ábra adataiból láthatjuk, hogy az átmeneti szállást igénybevevők körében nem találunk 80 éves vagy annál idősebb válaszadót. Az egyes életkori csoportokba tartozók nemenkénti megoszlását tekintve azt látjuk, hogy a férfiak aránya mindegyikben rendkívül magas, minden esetben meghaladja az éjjeli menedékhelyről válaszolók esetében tapasztalt vonatkozó arányokat.

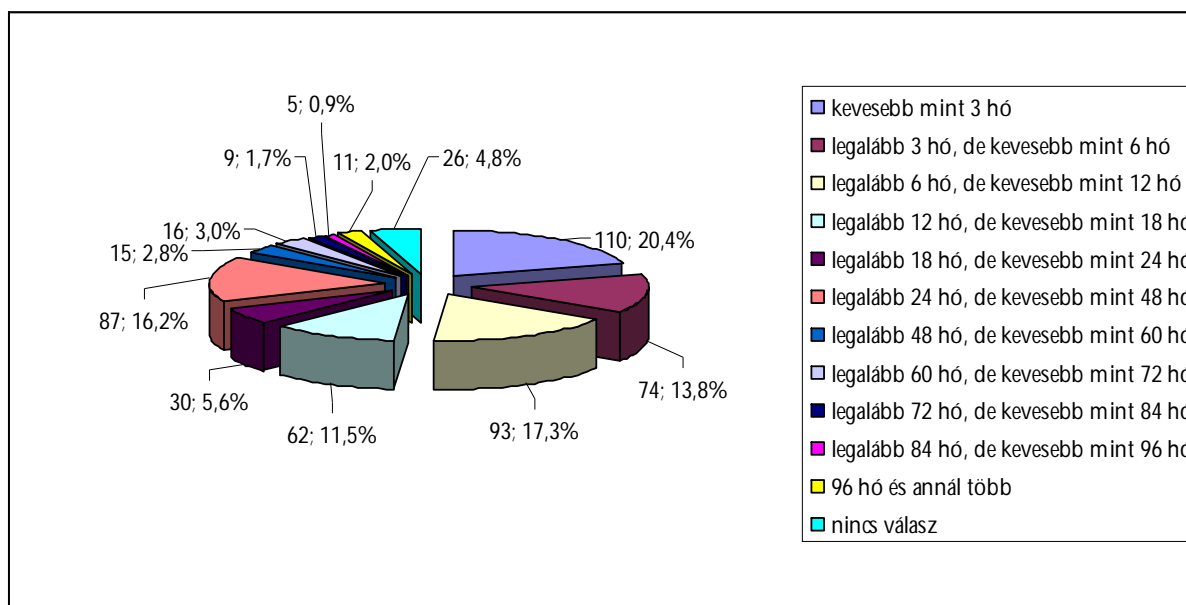
Arra a kérdésre, hogy a kitöltők hány hónapja veszik igénybe az intézményt (az adatfelvétel idején), 512 fő (95,2%) válaszolt. A legrövidebb idő 0,1 hónap (egy válaszadó esetében), a leghosszabb pedig 138 hónap (szintén egy válaszadó esetében). Az adott intézményben átlagosan eltöltött idő 18,6 hónap. A leggyakrabban előforduló válasz (71 válaszadó esetében) 1 hónap volt.

Az éjjeli menedékhelyet igénybevevő válaszadók esetében összesen 284 érvényes válasszal rendelkezünk, körükben tapasztaljuk a fentiekben említett legrövidebb (0,1 hó) és leghosszabb (138 hó) intézményben töltött időt. Esetükben az adott éjjeli menedékhelyen átlagosan eltöltött idő 19,5 hónap, a leggyakrabban előforduló válasz pedig az 1 hónap.

Az átmeneti szállást igénybevevő válaszadók esetében összesen 213 érvényes válaszuk van, melyek alapján azt láttuk, hogy az intézményben eltöltött legrövidebb idő 0,5 hónap (2 válaszadó esetében), a leghosszabb pedig 120 hónap (3 válaszadó esetében). A válaszadók által az intézményben eltöltött átlagos idő hossza 16,8 hónap, és a leggyakoribb érték ez esetben is az 1 hónap.

Az adatok könnyebb kezelhetősége érdekében a válaszadók által megadott hónapokat kategóriákba rendeztük. Ez alapján a 9. számú ábra segítségével először az 512 fő válasza alapján tekintjük át az adott intézményben eltöltött időt.

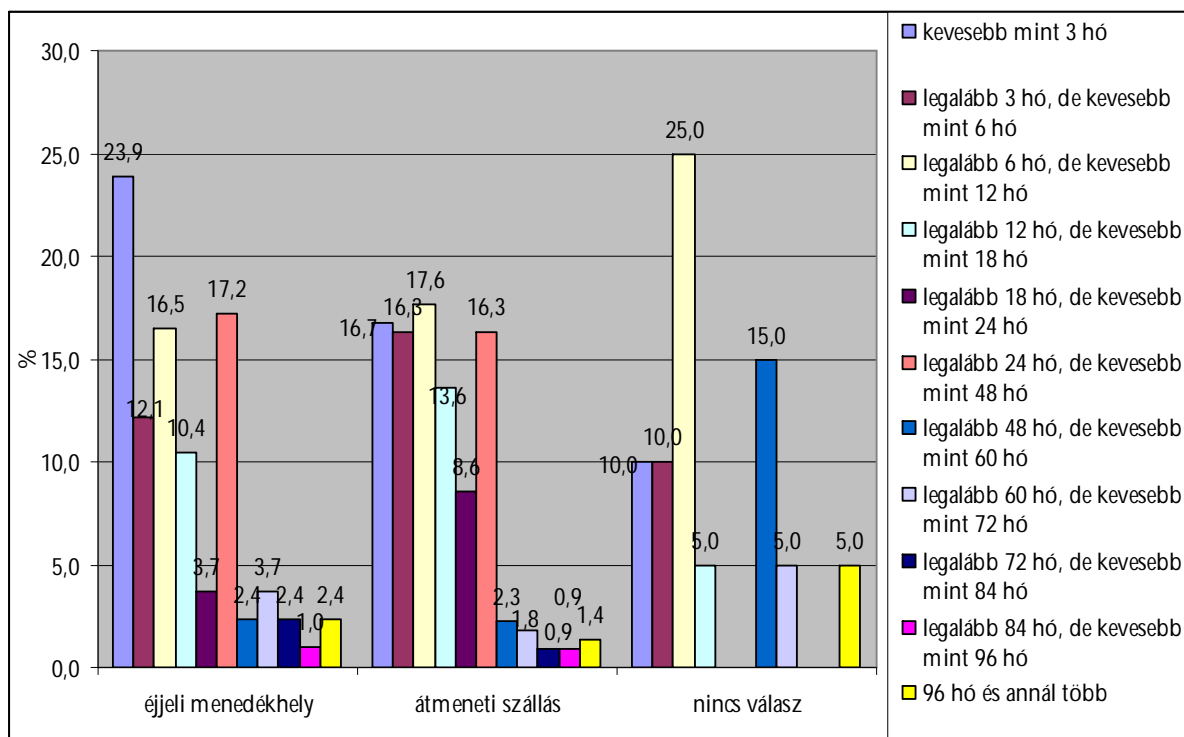
9. számú ábra: Hány hónapja veszi igénybe az adott intézményt?



Látható az ábra adataiból, hogy a válaszadók egyötöde (20,4%) kevesebb mint 3 hónapja veszi igénybe azt az intézményt, melynek lakójaként kitöltötte a kérdőívet. Szintén magas arányban vannak azok, akik legalább fél éve, de kevesebb mint egy éve, valamint azok, akik legalább két éve, de kevesebb mint négy éve veszik igénybe az intézményt. Az öt éve vagy annál hosszabb ideje a vonatkozó intézményekben élő válaszadók aránya 7,6%.

A szálláshelyen eltöltött idő tekintetében mutatkozik különbség az éjjeli menedékhelyet és az átmeneti szállást igénybevevők között. Ahogyan a 10. számú ábrán is látható, az éjjeli menedékhelyen élők körében 7,2%-kal magasabb azoknak az aránya, akik 3 hónapnál rövidebb ideje veszik igénybe, mint az átmeneti szállások igénybevevői körében. Érdekes adat, hogy intézményt öt éve vagy annál hosszabb ideje igénybevevők aránya összességében közel kétszerese (9,5%) az éjjeli menedékhelyen élők körében az átmeneti szállás lakóihoz képest (5,0%).

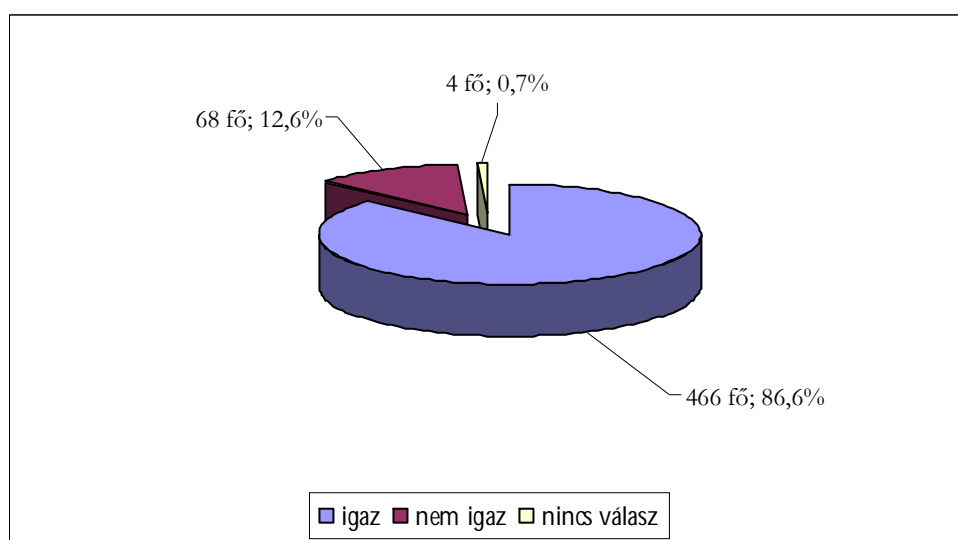
10. számú ábra: A válaszadók által az intézményben eltöltött idő - intézménytípusonként



A kérdőív egyik blokkjában állításokat fogalmaztunk meg az intézmény igénybevételével és jellemzőivel kapcsolatban, és a kitöltőket arra kértük, jelöljék, hogy azokat önmagukra nézve igaznak tartják vagy sem.

Az első állítás a következőképpen hangzott: **„Az intézményben biztonságban érzem magam.”** A válaszok összességét a 11. számú ábra mutatja.

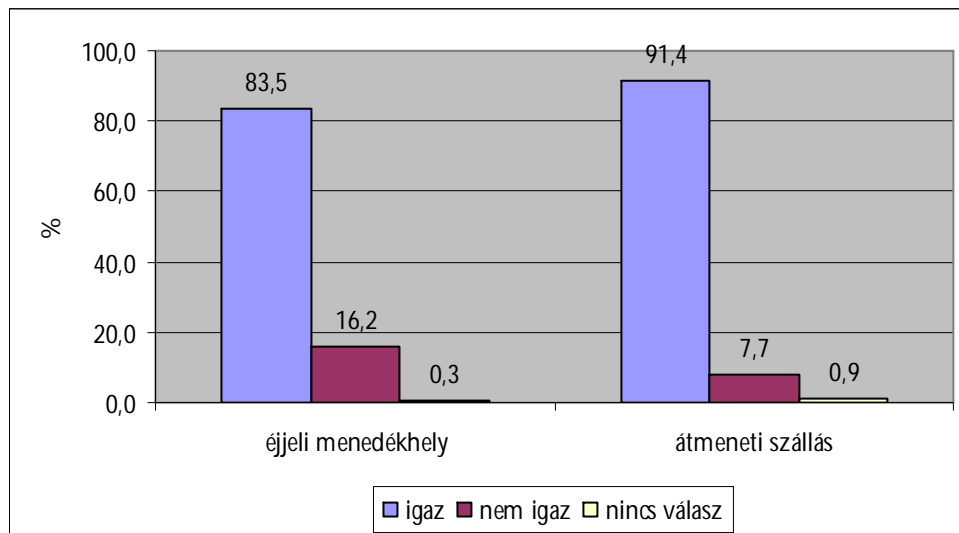
11. számú ábra: „Az intézményben biztonságban érzem magam.”



Láthatjuk a 11. számú ábra adataiból, hogy a válaszadók több mint négyötöde biztonságban érzi magát az általa igénybe vett intézményben, 12,6%-uk azonban nem (0,7%-uk pedig nem válaszolt).

A vizsgált állításra érkezett válaszokat intézménytípusonkénti bontásban a 12. számú ábra tartalmazza.

12. számú ábra: „Az intézményben biztonságban érzem magam.” – intézménytípusonként

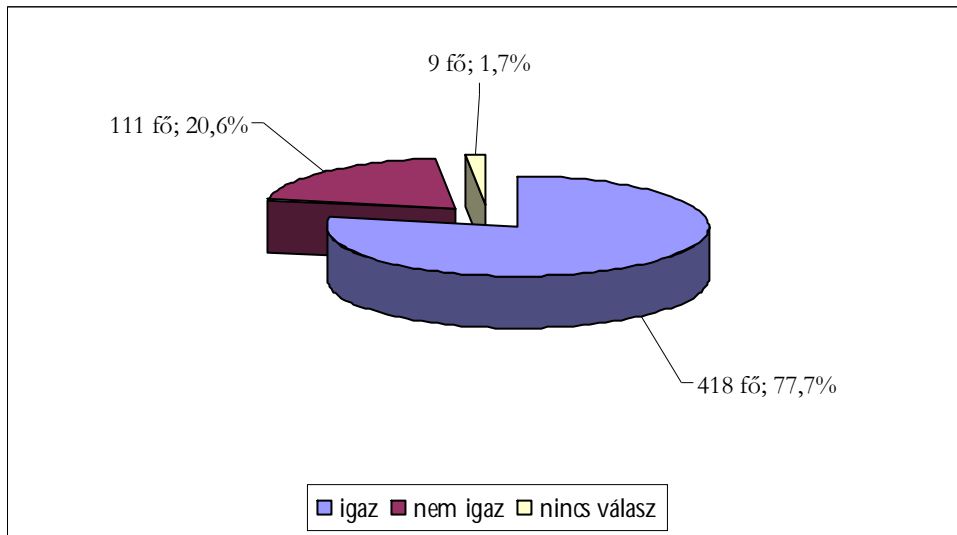


Látható az ábrából, hogy az éjjeli menedékhelyet igénybevevő válaszadók kevésbé érzik magukat biztonságban az adott intézményben, mint az átmeneti szállás lakói.

Az intézményben való biztonság érzését regionális bontásban vizsgálva azt tapasztaltuk, hogy a Dunántúli régiók intézményeit igénybevevők körében vannak a legnagyobb arányban azok, akik biztonságban érzik magukat az adott szálláshelyen: a Nyugat-dunántúli régió intézményeiben 95,0%, a Közép-dunántúliban 94,7% és a Dél-dunántúliban 92,7%. Azok, akik nem érzik biztonságban magukat az adott szálláshelyen – az előzőekből következően – a keleti országrészben található legnagyobb arányban: az Észak-magyarországi régióban a válaszadók 27,0%-a, az Észak-alföldi régióban 21,7%-a és a Dél-alföldi régióban 13,2%-a nyilatkozta ezt. Ami a Közép-magyarországi régiót illeti: a szálláshelyen magukat biztonságban érző válaszadók aránya 88,7%.

A következő állítás így hangzott: **„Az intézményben biztonságban vannak a személyes holmijaim.”** A válaszok alakulásáról az alábbi, 13. számú ábra nyújt összefoglaló képet.

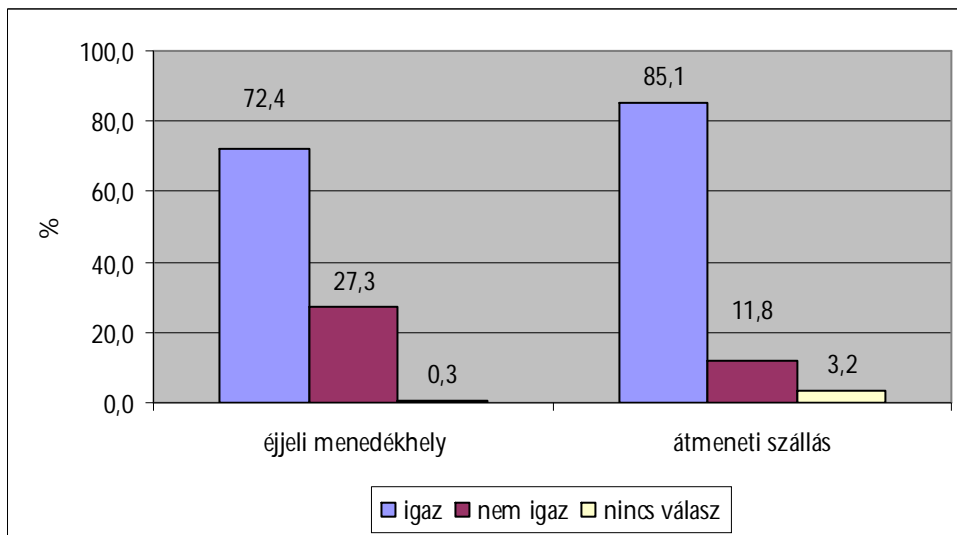
13. számú ábra: „Az intézményben biztonságban vannak a személyes holmijaim.”



Láthatjuk a 13. számú ábrából, hogy a válaszadók több mint háromnegyede gondolja úgy, hogy biztonságban vannak a holmijai az adott intézményben, a válaszadók egyötöde pedig nem (1,7% esetében nem ismerjük a választ).

A vizsgált állításra érkezett válaszokat intézménytípusonkénti bontásban a 14. számú ábra tartalmazza.

14. számú ábra: „Az intézményben biztonságban vannak a személyes holmijaim.” – intézménytípusonként



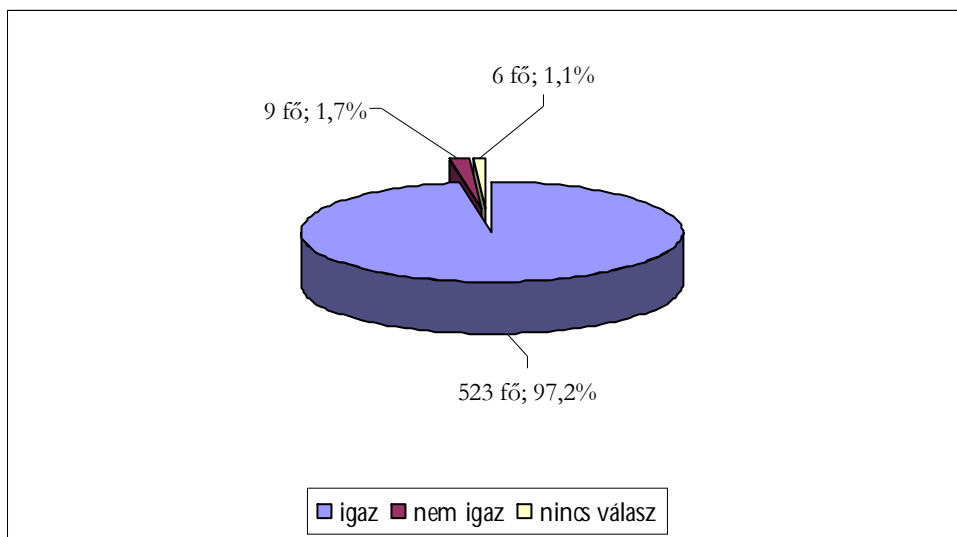
Láthatjuk az ábrából, hogy az előző állításhoz hasonlóan, de annál nagyobb mértékben nyilvánulnak meg a kétféle intézményt igénybevevők közötti különbségek. Az éjjeli menedékhelyet igénybevevők több mint egynegyede nem érzi biztonságban holmijait, de az azt biztonságban érzők aránya is több mint 10,0%-kal alacsonyabb az átmeneti szálláson lakóknál.

A regionális eltéréseket illetően azt tapasztaltuk, hogy a 13. számú ábrában bemutatott aránynál magasabb a holmijukat biztonságban érzők aránya a Nyugat-dunántúli (91,5%), a

Közép-magyarországi (81,7%) és a Dél-dunántúli régióban (80,5%). A személyes holmiját nem érzi biztonságban az Észak-alföldi (32,5%) és Észak-magyarországi régióban működő intézményeket igénybevevők közel egyharmada (32,4%), továbbá a Dél-alföldi régióban 30,2%-a és a Közép-dunántúli régióban található intézmények igénybevevőinek 24,6%-a.

A következő állítás így hangzott: **„Az intézmény házirendjét ismerem.”** A válaszok alakulásáról a 15. számú ábra nyújt tájékoztatást.

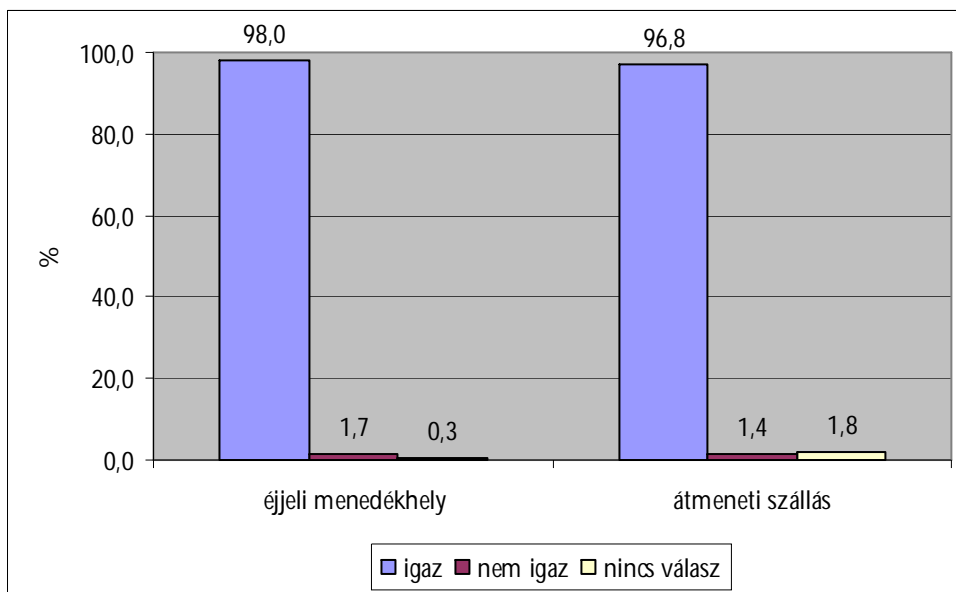
15. számú ábra: „Az intézmény házirendjét ismerem.”



Láthatjuk, hogy csupán 1,7% azoknak az igénybevevőknek az aránya, akik nem ismerik az intézmény házirendjét és 1,1% a nem válaszolóké.

A házirend ismeretére vonatkozó válaszokat intézménytípusonkénti bontásban a 16. számú ábra tartalmazza.

16. számú ábra: „Az intézmény házirendjét ismerem.” – intézménytípusonként

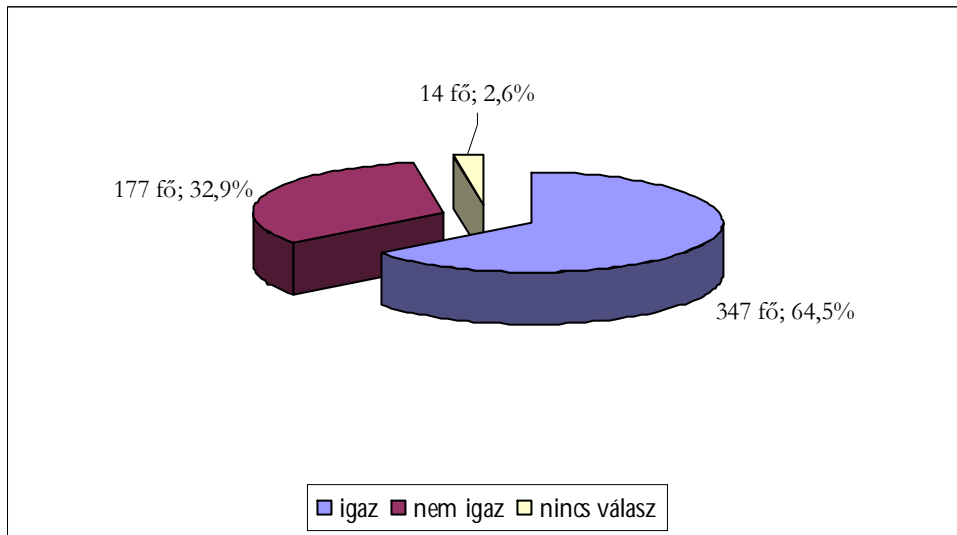


Láthatjuk az ábrából, hogy az minimális különbségek vannak a kétféle intézménytípust igénybevevők válaszaik között.

A fentiekből következik, hogy a regionális különbségek sem hangsúlyosak a házirend ismeretét illetően. A Dél-dunántúli, Dél-alföldi és Észak-magyarországi régiókban található intézményeket igénybevevő válaszadók között nincs olyan, aki ne ismerné az adott intézmény házirendjét, de itt el kell mondanunk, hogy ebben a három régióban találjuk az erre a kérdésre nem válaszolókat is. Legnagyobb arányban a Nyugat-dunántúli (99,3%), a Közép-dunántúli (98,2%) régióban működő szálláshelyeket igénybevevők mondták azt, hogy az intézmény házirendjét ismerik.

A következő állítás úgy hangzott, hogy **„Az intézményben naponta egyszer ingyen kapok ételt.”** Az eddig vizsgált állítások közül ez esetben a legalacsonyabb az „igaz” választ jelölők aránya (lásd 17. számú ábra).

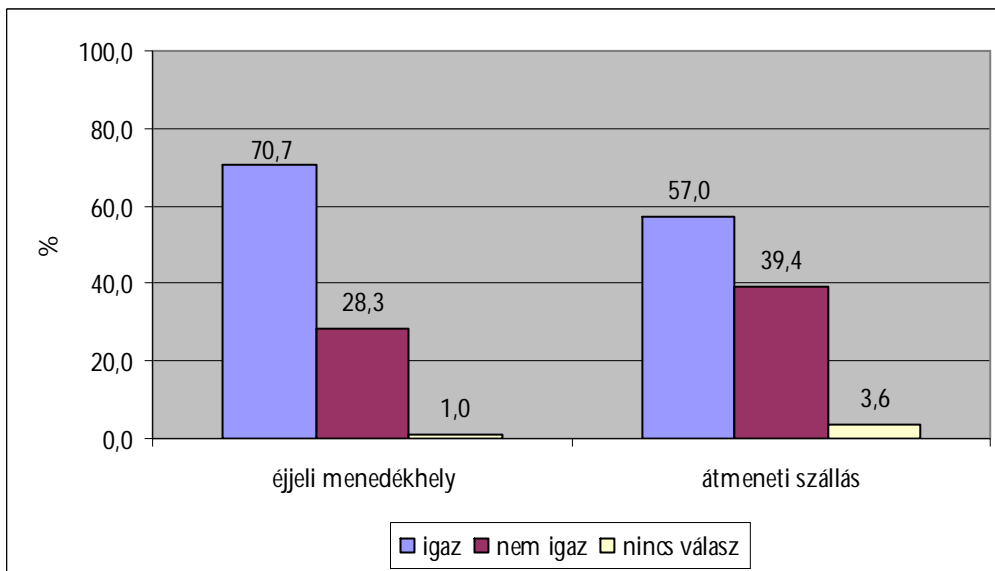
17. számú ábra: „Az intézményben naponta egyszer ingyen kapok ételt.”



Láthatjuk a 17. számú ábrából, hogy a válaszadók kevesebb, mint kétharmada tartotta magára nézve igaznak a vizsgált állítást, közel egyharmada pedig „nem igaz” választ jelölt (2,6% választ nem ismerjük).

A vizsgált állításra érkezett válaszokat intézménytípusonkénti bontásban a 18. számú ábra tartalmazza.

18. számú ábra: „Az intézményben naponta egyszer ingyen kapok ételt.” – intézménytípusonként



Láthatjuk a 18. számú ábrából, hogy az éjjeli menedékhelyek igénybevevői körében lényegesen nagyobb arányban vannak azok, akik naponta egyszer térítésmentesen kapnak ételt az adott intézményben.

Regionális bontásban vizsgálva a napi egyszeri ingyenes ételre vonatkozó adatokat, azt tapasztaltuk, hogy a Nyugat-dunántúli régióban a legkedvezőbb a kép, ugyanis az itt működő

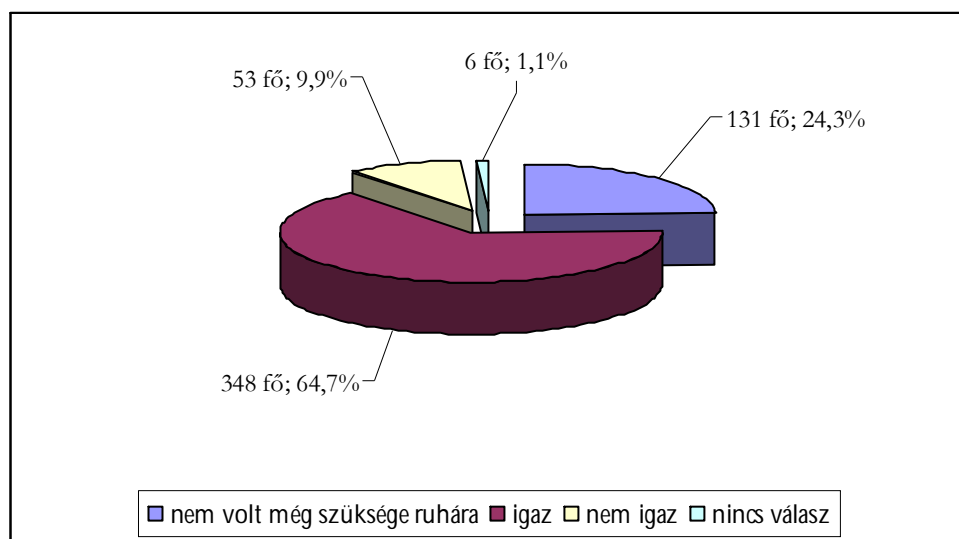
intézményeket igénybevevő válaszadók 99,3%-a adott „igaz” választ és nincs olyan válaszadó, aki ne kapna naponta egyszer térítésmentesen ételt, a nem válaszolók aránya 0,7%. A 17. számú ábrában bemutatott „igaz” választ jelölők arányához képest magasabb arányt tapasztaltunk még a Közép-dunántúli (80,7%) és Észak-magyarországi (78,4%) régiókban szálláshelyet igénybevevő válaszadók körében. Kiemelkedően magas azoknak a kitöltőknek az aránya, akik válaszaik szerint nem kapnak napi egyszeri térítésmentesen ételt az intézményben az Észak-alföldi (66,7%) és Dél-alföldi (58,5%) régióban működő intézményeket igénybevevők körében.



Az alábbiakban a kérdőív azon kérdéseinek csoportját elemezzük, mely az igénybevevők szükségleteivel összefüggésben vizsgálta a különböző szolgáltatásokat.

A 19. számú ábra arról ad összefoglaló képet, hogy a kérdőívet kitöltő hajléktalan emberek mit válaszoltak arra vonatkozóan, hogy amikor szükségük volt rá, kaptak-e az általuk igénybe vett intézményben **ingyen ruhát**.

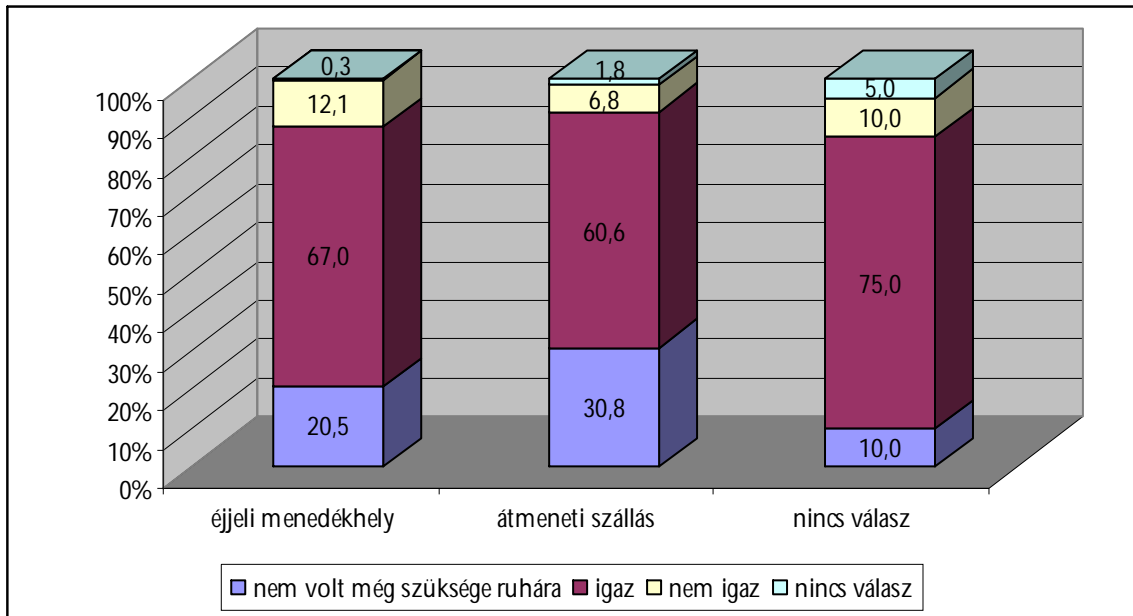
19. számú ábra: „Amikor szükségem volt rá, kaptam az intézményben ingyen ruhát.”



Láthatjuk a 19. számú ábrából, hogy a válaszadók közel egynegyedének még nem volt szüksége ruhára, közel kétharmaduknak volt és kaptak is térítésmentesen az intézményben, 9,9% azoknak az aránya, akiknek már volt szüksége ruhára, de nem kaptak térítésmentesen.

Az intézménytípusonkénti adatokat a 20. számú ábrában mutatjuk be. Az ábra „nincs válasz” feliratú oszlopában azokat a válaszadókat láthatjuk, akik az általuk igénybe vett intézmény típusára nem adtak választ, de az ingyenes ruha biztosítására vonatkozó állításnál jelölték válaszukat.

20. számú ábra: „Amikor szükségem volt rá, kaptam az intézményben ingyen ruhát.”-
intézménytípusonként

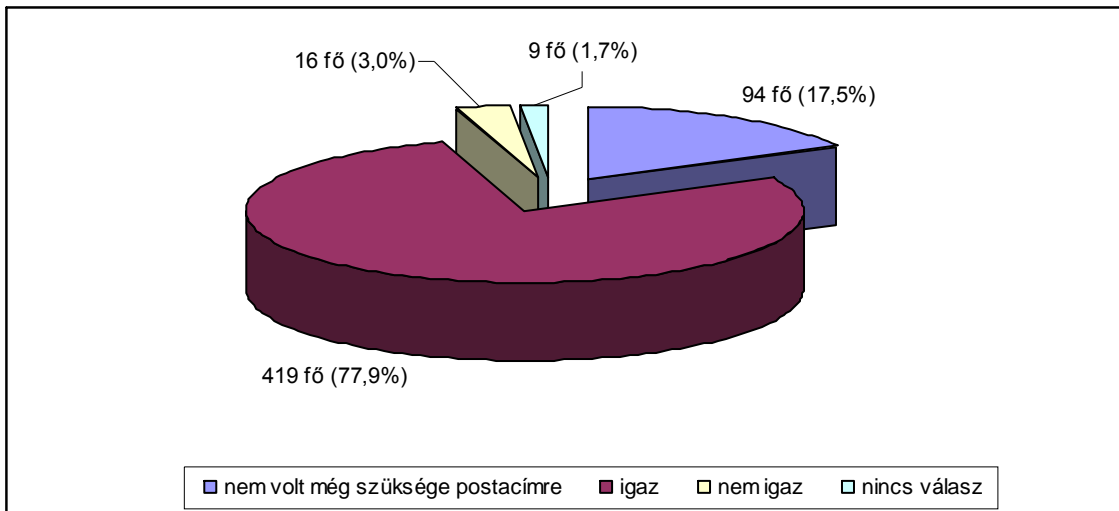


Láthatjuk a 20. számú ábrából, hogy a legnagyobb eltérést azok között tapasztaljuk, akiknek még nem volt szüksége ruhára: az átmeneti szállás lakói között 10,3%-kal nagyobb arányban vannak ezt a választ megjelölők.

A regionális eltéréseket vizsgálva azt tapasztaltuk, hogy azok a válaszadók, akiknek nem volt még szüksége ruhára a Dél-dunántúli (34,1%) és Közép-magyarországi (32,4%) régióban vannak a legmagasabb arányban, legalacsonyabb arányban pedig a Nyugat-dunántúli régióban (19,9%). Azoknak a legmagasabb arányát, akiknek már volt szükségük ruhára és kaptak is az intézményben térítésmentesen a Nyugat-dunántúli (77,3%) és Közép-dunántúli (70,2%) régióban működő intézmények igénybevevő között tapasztaljuk, a legalacsonyabb arányt pedig a Közép-magyarországi (50,7%) régióban. A Dél-alföldi (20,8%) és Közép-magyarországi (16,9%) régióban működő intézmények igénybevevői között vannak legnagyobb arányban azok, akiknek lett volna szükségük ruhára, de nem kaptak térítésmentesen az intézményben, legalacsonyabb arányban pedig az Észak-magyarországi (2,7%) és Nyugat-dunántúli (2,8%) régióból kaptunk ilyen válaszokat.

Arról, hogy a válaszadók számára az intézmény biztosított-e **postacímet**, amikor arra szükségük volt, a 21. számú ábra nyújt felvilágosítást.

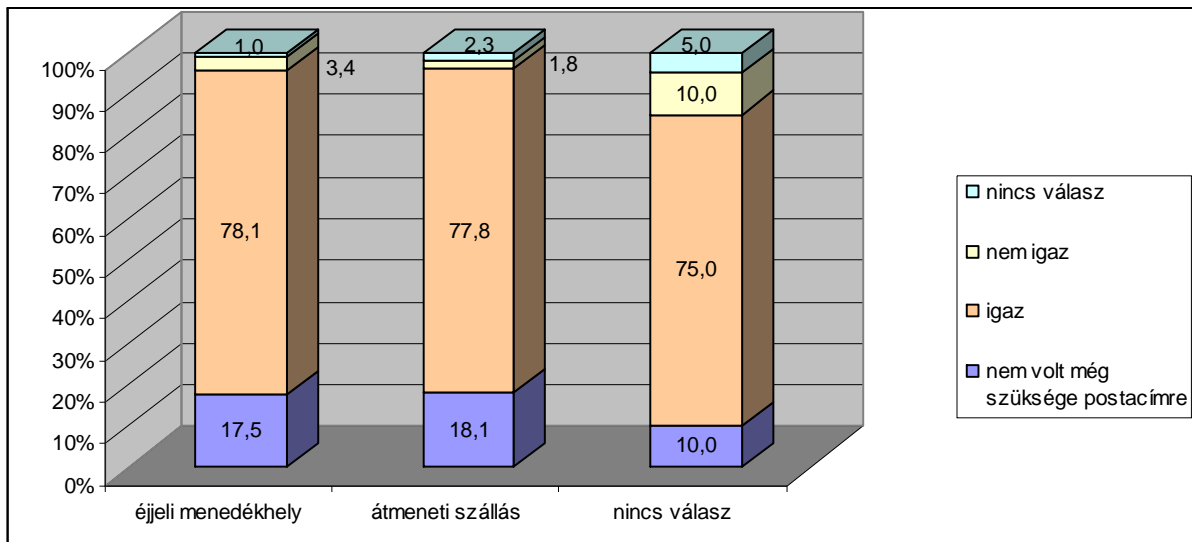
21. számú ábra: „Amikor szükségem volt rá, biztosított számomra az intézmény postacímét.”



A 21. számú ábrából az derül ki, hogy válaszadóink közel egyötödének a lekérdezésig nem volt szüksége arra, hogy az intézmény biztosítson számára postacímét. A válaszadók több mint háromnegyede arról számolt be, hogy amikor szüksége volt postacímre, azt az intézmény biztosította számára, és mindössze 3,0% azok aránya, akik ezt nem kapták meg az intézménytől.

Az intézménytípusonkénti adatokat a következő, 22. számú ábra ismerteti.

22. számú ábra: „Amikor szükségem volt rá, biztosított számomra az intézmény postacímét.”- intézménytípusonkénti bontásban

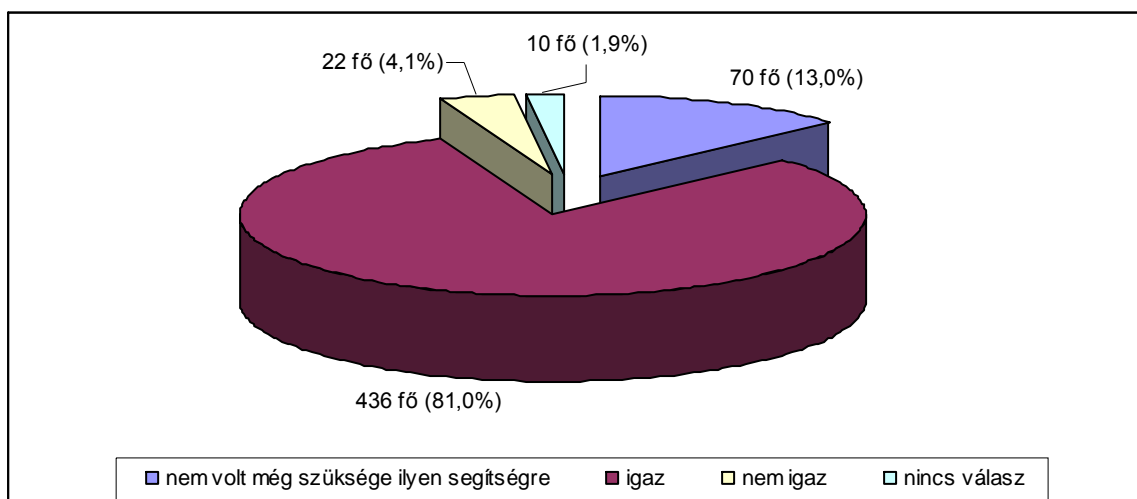


A 22. számú ábra szerint a két intézménytípus közötti eltérés nem jelentős: a legnagyobb eltérést a „nem igaz” választ megjelölők aránya között találunk, ám ez sem éri el 2,0%-ot. Azt is láthatjuk, hogy azok csoportjában, akik esetében nem ismerjük az intézménytípust, főként a „nem igaz” válaszok aránya mutat nagyobb, míg a „nem volt még szüksége postacímre” válaszok aránya mutat kisebb értéket.

Ami az e téren tapasztalható regionális különbségeket illeti: azon válaszadók aránya, akiknek a lekérdezésig még nem volt szüksége postacímre a Közép-magyarországi régióban a legmagasabb (38,0%), míg a Közép-dunántúli (7,0%) és az Észak-magyarországi (8,1%) régióban a legalacsonyabb. Azok aránya, akiknek már volt szüksége postacímre, és ezt az intézmény biztosította is számukra, a Közép-dunántúli régióban a legmagasabb (91,2%), és a Közép-magyarországi régióban a legalacsonyabb (57,7%). Végül a Nyugat- és Dél-dunántúli régiókban nem találunk olyan válaszadót, aki számára az intézmény ne biztosított volna postacímet, amikor erre szüksége volt, ám az Észak-alföldi régióban 5,8%, a Dél-alföldi régióban pedig 5,7% az ezt jelző válaszadók aránya.

A következő kérdés arra vonatkozott, hogy a válaszadó, amikor szüksége volt rá, **kapott-e segítséget az intézményben hivatalos ügyei intézéséhez**. Az e kérdésre kapott válaszokat a 23. számú ábra foglalja össze.

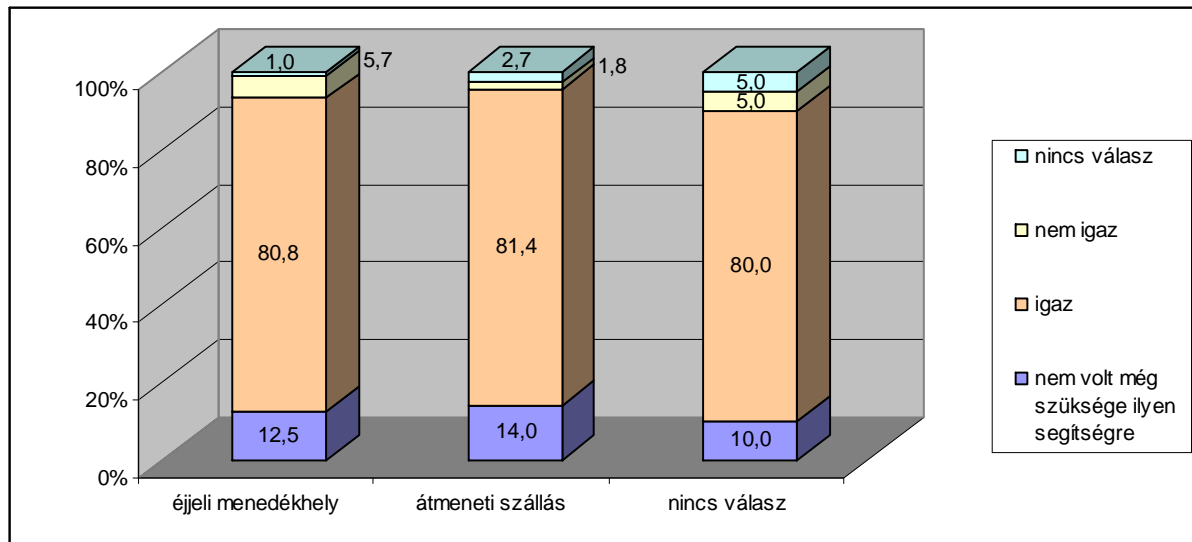
23. számú ábra: „Amikor szükségem volt rá, kaptam segítséget hivatalos ügyeim intézéséhez.”



A hivatalos ügyek intézése kapcsán valamivel kevesebben jelezték, hogy nem volt még ilyen segítségre szükségük, mint a postacím biztosítása kapcsán. Azon válaszadók aránya azonban magasabb, akik kértek és kaptak is ilyen típusú segítséget az intézményben. A hivatalos ügyek intézéséhez segítséget kérők, de azt meg nem kapók aránya 4,1%, tehát ez esetben sem kiugróan magas.

A különböző intézménytípusokat igénybevevők válaszai az alábbiképp oszlanak meg a vizsgált kérdés kapcsán (lásd 24. számú ábra).

24. számú ábra: „Amikor szükségem volt rá, kaptam segítséget hivatalos ügyeim intézéséhez.”- intézménytípusonkénti bontásban

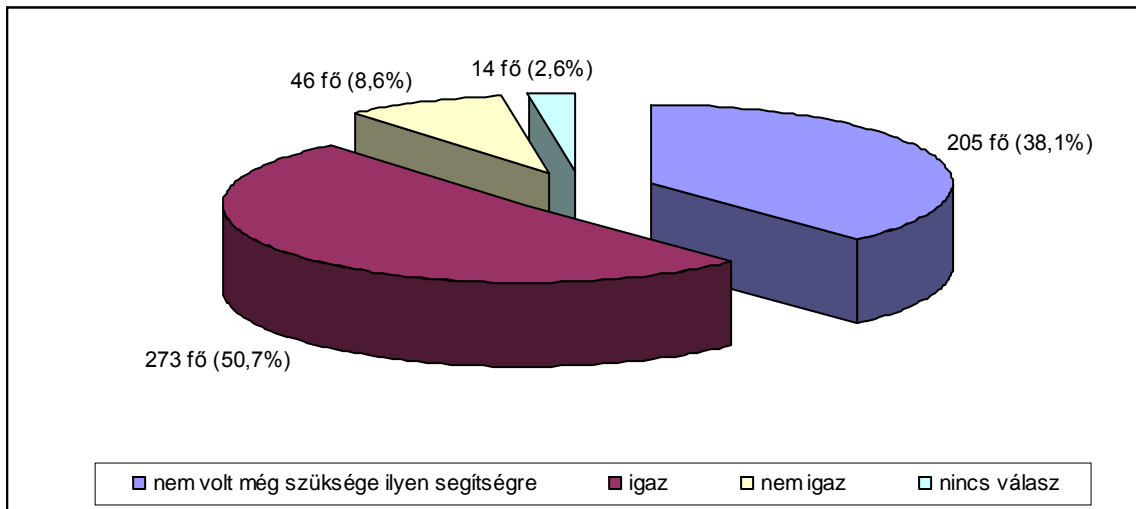


A 24. számú ábra adatai szerint a hivatalos ügyek intézésében való segítségnyújtás területén sem térnek el jelentősen az éjjeli menedékhelyek és az átmeneti szállások. Az egyetlen, említésre méltó különbség a „nem igaz” választ megjelölők kapcsán tapasztalható, míg ugyanis az átmeneti szálláson mindössze 1,8% az e választ megjelölők aránya, addig az éjjeli menedékhelyet igénybevevők 5,7%-a jelezte, hogy előfordult, nem kapott az intézménytől segítséget hivatalos ügyei intézéséhez, holott erre szüksége lett volna. Jelen kérdésnél azok válaszaik, akik esetében nem ismerjük az igénybe vett intézményt, nem mutatnak jelentős eltérést az éjjeli menedékhelyet igénybe vevők esetében tapasztalt értékeknél.

A regionális különbségeket nézve, azt találtuk, hogy azok aránya, akiknek nem volt még szükségük arra, hogy az általuk igénybe vett intézmény segítséget nyújtson számukra hivatalos ügyeik intézéséhez, ismét a Közép-magyarországi régióban a legmagasabb (36,6%), míg a Közép-dunántúli régióban a legalacsonyabb (3,5%). Azok aránya, akik kértek és kaptak is ilyen típusú segítséget, a Közép-magyarországi régióban a legalacsonyabb (57,7%), az összes többi régióban pedig 80,5% (Dél-Dunántúl) és 89,2% (Észak-Magyarország) között alakul. Végül azok aránya, akik kértek ilyen típusú segítséget, de nem kapták meg, a Közép-dunántúli (8,8%) és az Észak-alföldi (7,5%) régiókban a legmagasabb, míg Nyugat-Dunántúlról és Észak-Magyarországról nem kaptuk ilyen jelzést.

Rákérdeztünk arra is, hogy a válaszadók **kaptak-e segítséget munkakeresés során**, ha arra szükség volt. A segítség nagyon tág körben értelmezendő, beletartozik pl. az önéletrajzírás, útiköltség támogatás, tanácsadás, ruházat biztosítása, információnyújtás stb. A vonatkozó adatokat a következő, 25. számú ábra foglalja össze.

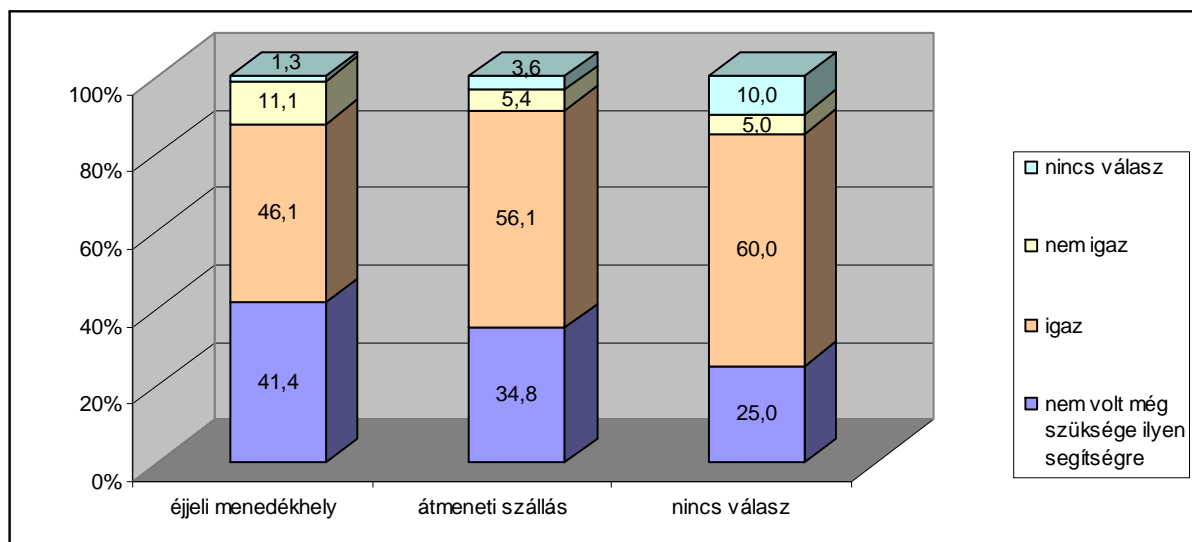
25. számú ábra: „Amikor szükségem volt rá, kaptam segítséget a munkakeresés során.”



Az adatokból az derül ki, hogy a válaszadók közel 40,0%-ának még nem volt szüksége arra, hogy a munkakereséssel kapcsolatosan segítséget kérjen az intézménytől. Ennek megfelelően azok aránya alacsony, akik kértek és kaptak is ilyen típusú támogatást. Az eddigiekhez képest pedig magas, közel 10,0% azok aránya, akik ugyan kértek segítséget a munkakeresés során, de azt nem kapták meg.

Az e téren tapasztalható különbséget a két intézménytípus között a 26. számú ábra ismerteti.

26. számú ábra: „Amikor szükségem volt rá, kaptam segítséget a munkakeresés során.”- intézménytípusonkénti bontásban



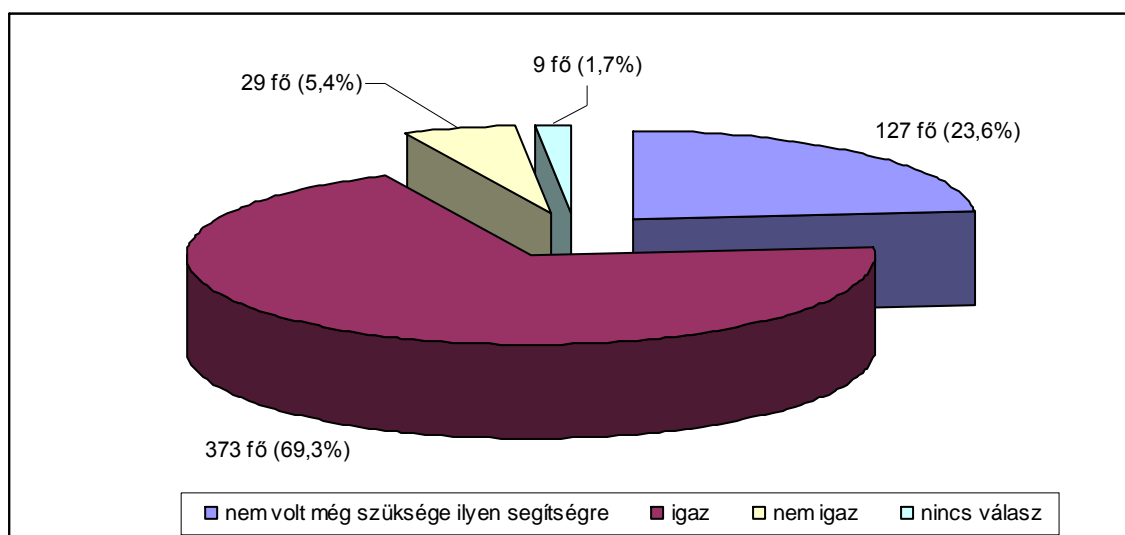
A 26. számú ábra azt mutatja, hogy az éjjeli menedékhelyeket igénybe vevő válaszadók nagyobb arányban jelezték, hogy még nem volt szükségük a munkakereséshez kapcsolódó támogatásra, ám azok aránya is magasabb körükben, akik ugyan kértek ehhez kötődő támogatást, ám nem kapták meg az intézménytől. Az is látható az ábrából, hogy azok körében a legalacsonyabb a „nem volt

még szüksége ilyen segítségre” válaszokat megjelölők aránya, akik esetében nem ismerjük az igénybe vett intézmény típusát.

Munkakereséssel kapcsolatos segítségre legkevésbé a Közép-magyarországi intézményeket igénybe vevő válaszadóknak volt szükségük (50,7%). A másik végpontot tekintve: a Dél-dunántúli régióban mindössze a válaszadók egynegyede (24,4%-a) jelezte, hogy nem volt még szüksége a munkakereséssel kapcsolatosan segítségre. Azok aránya, akik kértek és kaptak is a munkakereséshez kapcsolódó valamilyen segítséget, a Közép-magyarországi és a Észak-alföldi régiókban a legalacsonyabb (40,8% - 40,8%), és az Észak-magyarországi régióban a legmagasabb (67,6%). Végül azok aránya, akik kértek, de nem kaptak az igénybe vett intézménytől segítséget a munkakereséshez, a Dél-alföldi régióban kiemelkedően magas (18,9%), ellenben a Dél-dunántúli és Észak-magyarországi régiókban meglehetősen alacsony: 2,4% és 2,7%.

Rákérdeztünk arra is, hogy amikor a válaszadó beteg volt és szüksége volt rá, **kapott-e az intézménytől segítséget egészségügyi ellátás igénybevételéhez**, mint pl. információnyújtás, segítség a gyógyszerhez való hozzájutáshoz, vagy az orvosi ellátáshoz jutáshoz stb. A kapott válaszokat a 27. számú ábra foglalja össze.

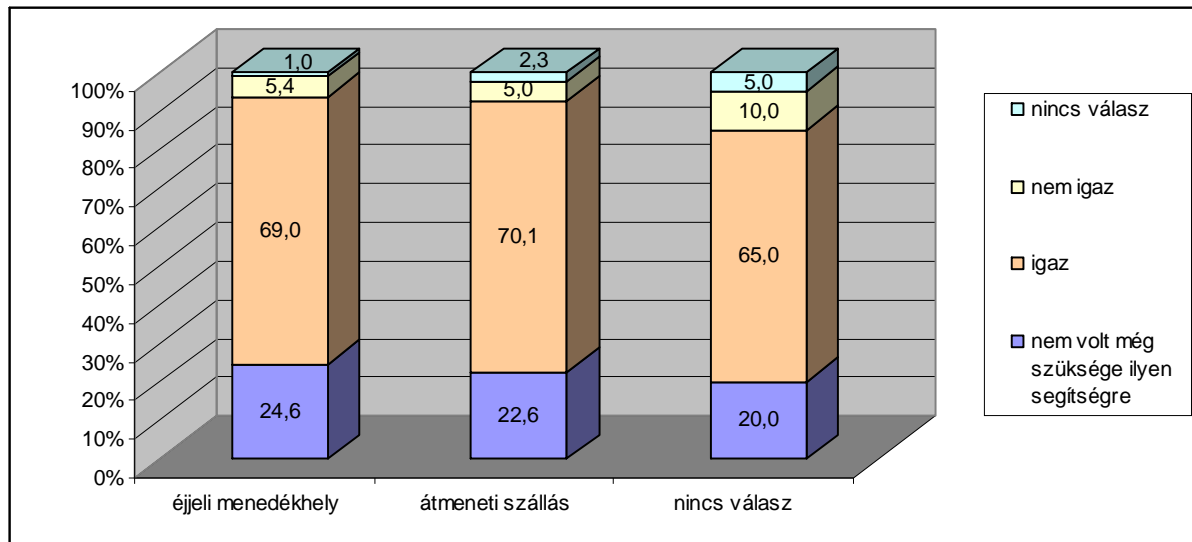
27. számú ábra: „Amikor beteg voltam és szükségem volt rá, kaptam segítséget egészségügyi ellátás igénybevételéhez.”



Egészségügyi ellátás igénybevételéhez a válaszadók közel egyötödének nem volt még szüksége segítségre, és 69,3%-uk amikor szükséges volt, megkapta azt. A válaszadók között 5,4% azok aránya, akik kértek egészségügyi ellátás igénybevételéhez segítséget az igénybe vett intézménytől, de nem kapták meg.

Az éjjeli menedékhelyek és átmeneti szállások között tapasztalható különbséget e kérdés kapcsán a 28. számú ábra ismerteti.

28. számú ábra: „Amikor beteg voltam és szükségem volt rá, kaptam segítséget egészségügyi ellátás igénybevételéhez.” – intézménytípusonkénti bontásban

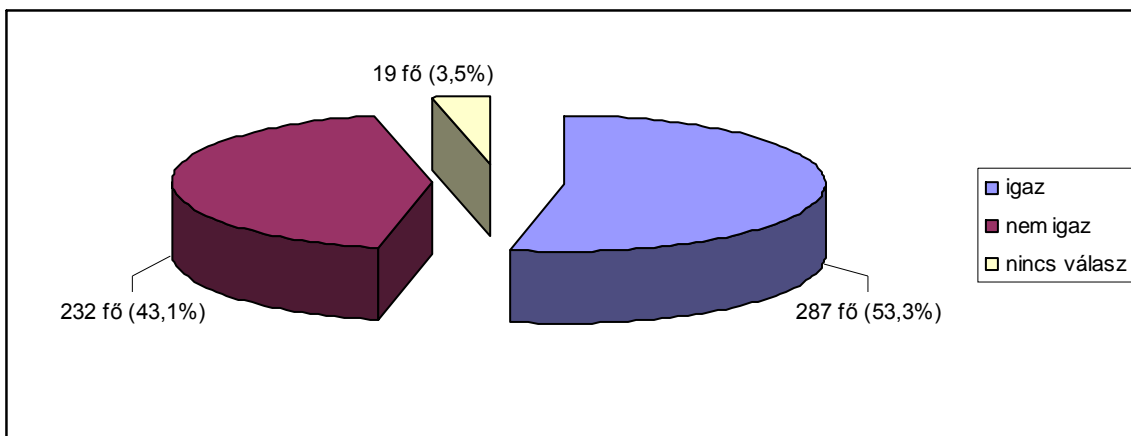


A 28. számú ábra szerint a három csoport közötti különbségek, az elemzett kérdés kapcsán elhanyagolhatónak tekinthetők.

Nem úgy a régiók közötti különbségek: egészségügyi ellátás igénybevétele kapcsán újfent a Közép-magyarországi régió intézményeit igénybe vevő válaszadók szorultak legkevésbé segítségre a kérdőív kitöltésének napjáig: közel felük, 46,5%-uk jelezte, hogy nem szorult még ilyen támogatásra. Ugyanez azonban a Közép-dunántúli régióból válaszadóknak csak 14,0%-a esetében mondható el. Azonban ebben a régióban a legmagasabb (82,5%) azok aránya, akik kértek és kaptak is már ilyen típusú segítséget, míg a Közép-magyarországi régióban a legalacsonyabb az arányuk (47,9%). Végül azok aránya, akik kértek, de nem kaptak segítséget az intézménytől, az Észak-magyarországi régióban a legalacsonyabb (2,7%), míg a Dél-alföldi régióban a legmagasabb (9,4%).

Arra a kérdésre, hogy az intézményben **van-e lehetősége az igénybevevőknek ingyenesen telefonálni**, a következő válaszokat kaptuk (lásd 29. számú ábra).

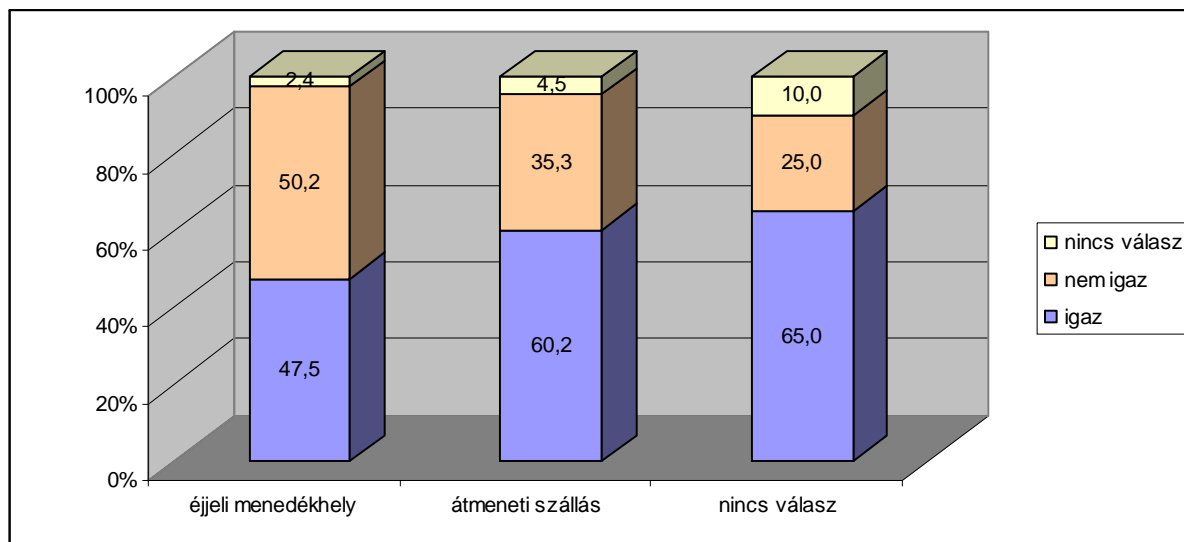
29. számú ábra: „Az intézményben van lehetőségem ingyenesen telefonálni.”



A 29. számú ábra adatai alapján a válaszadók több mint felének van, 43,1%-ának nincs lehetőség ingyenesen telefonálni, 3,5%-ukról pedig nincs erre vonatkozó adatunk.

Az, hogy a fenti adatok a különböző intézményekre milyen mértékben igazak, az a 30. számú ábrában megtalálható.

30. számú ábra: „Az intézményben van lehetőségem ingyenesen telefonálni.”
- intézménytípusonkénti bontásban



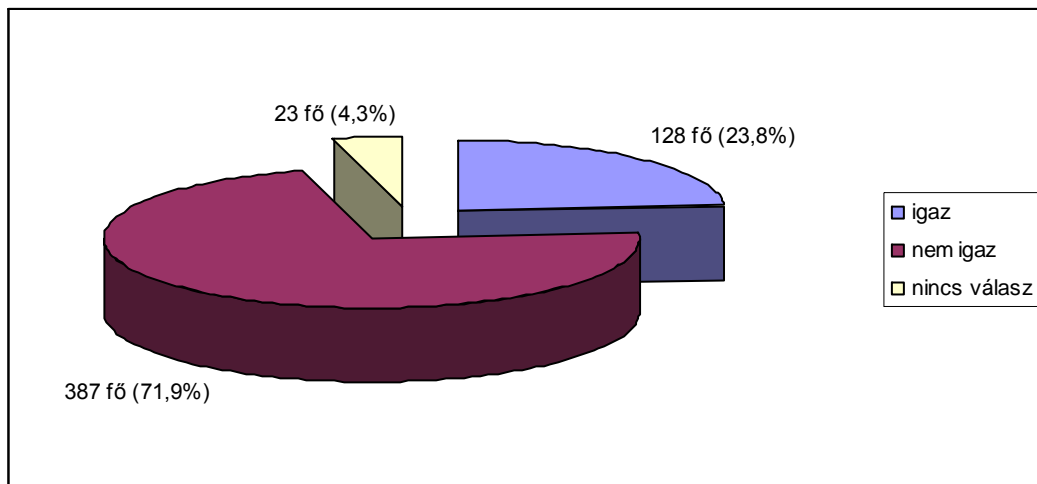
E kérdésnél már említésre méltó eltéréseket találunk a különböző intézmények között, hiszen, amint azt az x számú ábra is mutatja, az éjjeli menedékhelyet igénybevevők 47,5%-a, ellenben az átmeneti szállást igénybe vevő válaszadók 60,2%-a számára adott az ingyenes telefonálás lehetősége az intézményben. Azok körében pedig, akik nem jelölték meg az általuk igénybe vett intézmény típusát, az „igaz” választ megjelölők aránya 65,0%, azaz a legmagasabb.

Regionális különbségeket ez esetben is tapasztalunk. Azon válaszadók aránya, akiknek van lehetőségük ingyenesen telefonálni az intézményben a Közép-dunántúli régióban a legmagasabb (75,4%) és a Nyugat-dunántúli régióban a legalacsonyabb (30,5%). E kérdésnél pedig a „nem

igaz” választ megjelölők arányánál ennek fordítottját tapasztaljuk, azaz legkevésbé a Közép-dunántúli intézményeket igénybe vevők jelezték, hogy nincs lehetőségük ingyenesen telefonálni (24,6%), míg leginkább a Nyugat-dunántúli intézményeket igénybe vevők (68,8%). Az ingyenes telefonálás lehetősége az Észak-alföldi intézményeket igénybe vevők 44,2%-ának és a Dél-alföldi intézményeket igénybe vevők 47,2%-ának nem adott. Ugyanez az arány a fennmaradó 3 régióban (Közép-Magyarországon, Dél-Dunántúlon és Észak-Magyarországon) 25,4% és 27,0% között alakul.

A kommunikációs lehetőségeknél maradva arra is rákérdeztünk, hogy az igénybevevőknek **van-e lehetőségük ingyenesen használni az internetet** az intézményben. Az e kérdésre kapott válaszok a 31. számú ábrában láthatók.

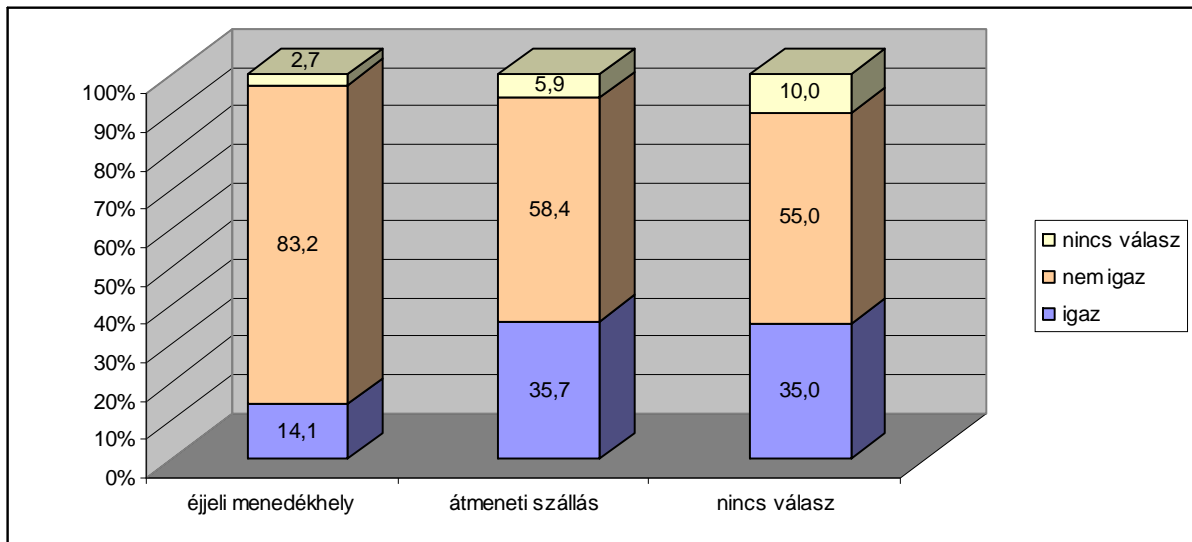
31. számú ábra: „Az intézményben van lehetőségem ingyenesen az internet használatára.”



A 31. számú ábra szerint az internet ingyenes használata mindössze a válaszadók 23,8%-a számára lehetséges az intézményben, 71,9%-a számára nem, és 4,3% a választ nem adók aránya.

Az e kérdés kapcsán tapasztalható intézménytípusonkénti adatokat a következő, 32. számú ábra tartalmazza.

**32. számú ábra: „Az intézményben van lehetőségem ingyenesen az internet használatára.”
- intézménytípusonkénti bontásban**

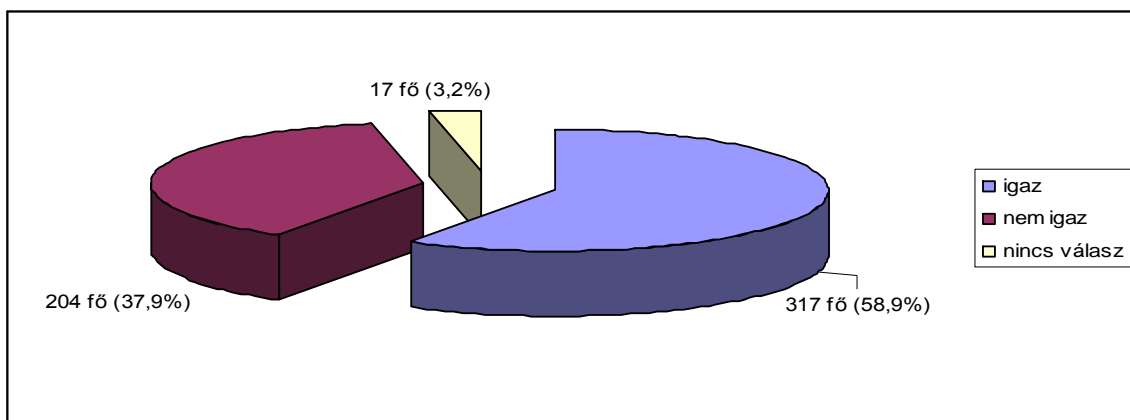


A két intézménytípus közötti eltérés e kérdés kapcsán meghaladja a 20,0%-ot, mert míg az átmeneti szállásokon a válaszadók több mint egyharmada számára adott az ingyenes internet-használat lehetősége, addig ez az éjjeli menedékhelyek igénybevevőinek mindössze 14,1%-a esetében mondható el. Ez esetben az intézménytípust meg nem jelölők csoportjában kapott adatok nagyon hasonlítanak az átmeneti szállást igénybe vevők csoportjában tapasztaltakkal.

Ingyenes internet-használati lehetőség leginkább a Dél-alföldi (45,3%) és a Közép-magyarországi (45,1%) intézményekben adott az igénybevevők számára, Közép-Dunántúlon azonban egyetlen válaszadó sem jelezte, hogy lenne ilyen lehetősége, és a Nyugat-dunántúli régióban is csak 3,5% az arányuk. A Dél-dunántúli intézményeket igénybe vevők 19,5%-a, az Észak-alföldi igénybevevők egyharmada, végül az Észak-magyarországi intézményeket igénybe vevő válaszadók 35,1%-a számára adott az intézményben az ingyenes internetezési lehetőség.

A szabadidős programokon való részvétel lehetőségéről a következő, 33. számú ábra ad tájékoztatást.

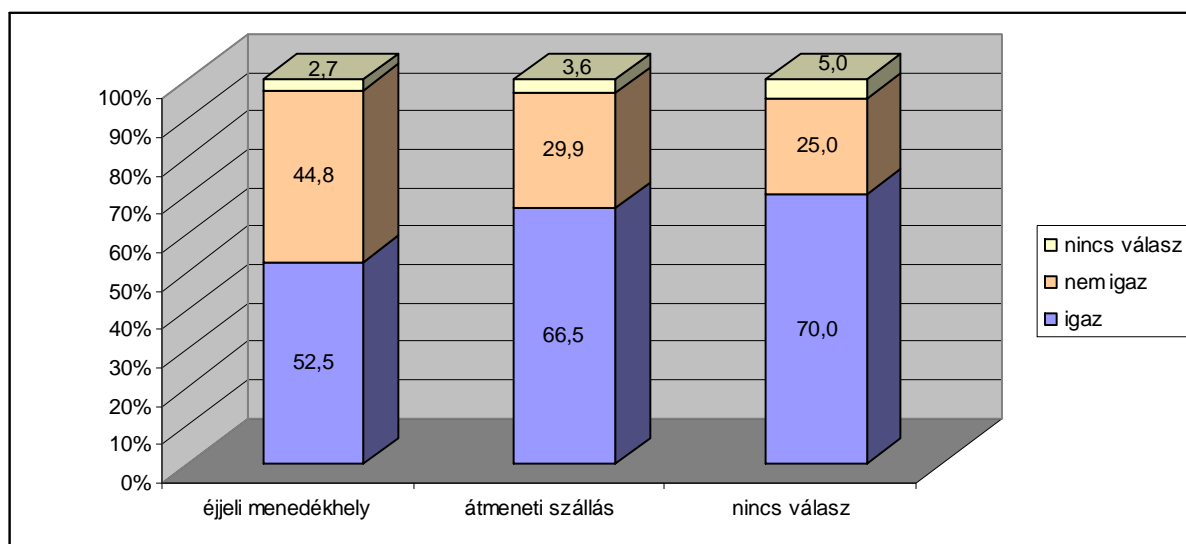
33. számú ábra: „Az intézményben van lehetőségem részt venni különböző szabadidős programokon.”



A 33. számú ábra azt mutatja, hogy a válaszadók kevesebb, mint kétharmada számára biztosított a lehetőség az intézményben részt venni szabadidős programokon, 37,9%-a számára nem, és 3,2% a választ nem adók aránya.

E téren szintén van különbség az éjjeli menedékhelyek és átmeneti szállások között, melyről a 34. számú ábra ad felvilágosítást.

34. számú ábra: „Az intézményben van lehetőségem részt venni különböző szabadidős programokon.” – intézménytípusonkénti bontásban



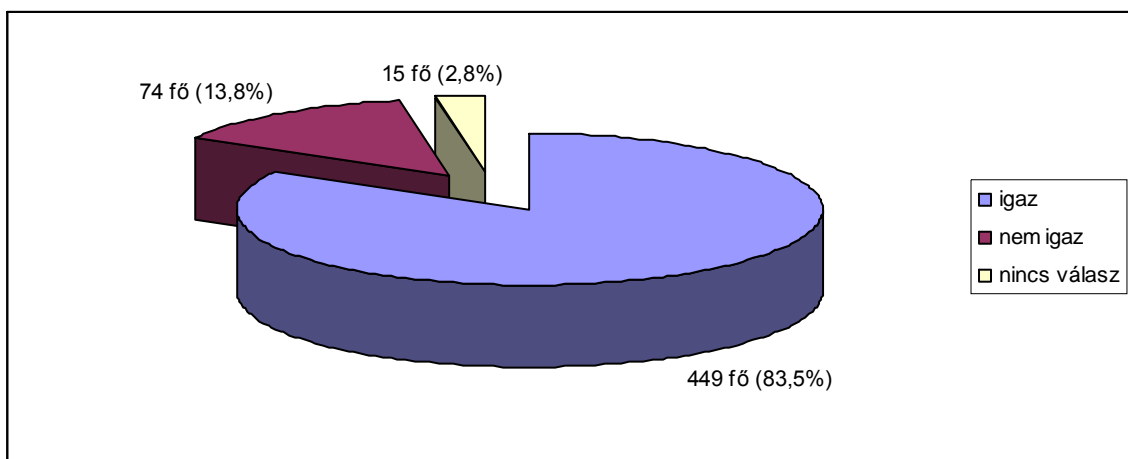
Azt láthatjuk a 34. számú ábrából, hogy a válaszadók véleménye szerint az átmeneti szállások inkább szerveznek szabadidős programokat, mint az éjjeli menedékhelyek, bár ez utóbbiak esetében is a válaszadók több mint fele adott „pozitív” választ. E szempontból a legmagasabb arányt azok csoportjában tapasztaljuk, akik esetében nem ismerjük az igénybe vett intézmény típusát.

Összességében azt mondhatjuk, hogy a Közép-magyarországi (77,5%) és a Dél-dunántúli (73,2%) intézmények tekinthetők a legaktívabbnak – a kitöltők véleménye szerint – e téren, míg a

Közép-dunántúli (42,1%), a Nyugat-dunántúli (47,5%) és az Észak-magyarországi (48,6%) intézmények a legkevésbé. A Dél-alföldi régióban található intézményeket igénybe vevő válaszadók 58,5%-a, az Észak-alföldi intézményeket igénybe vevők 68,3%-a jelezte, hogy számára biztosít az intézmény szabadidős programokat.

Egy kicsit más témára áttérve: megkérdeztük a válaszadókat, hogy meglátásuk szerint **az intézményben dolgozók – munkájuk során – figyelembe veszik-e a szükségleteiket**. Az e kérdésre kapott válaszokat a 35. számú ábrában összesítettük.

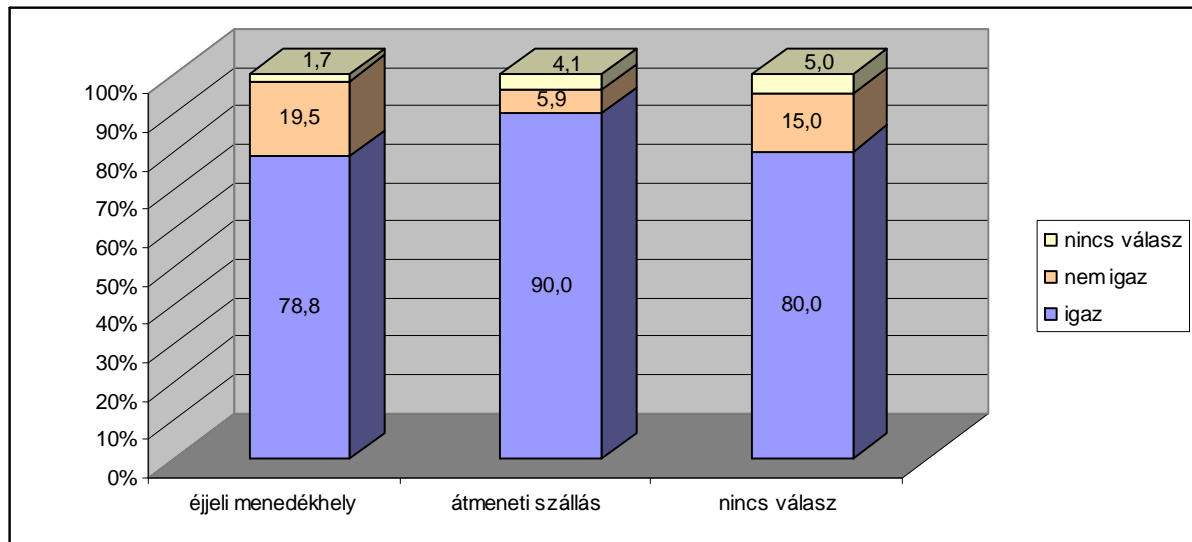
35. számú ábra: „Az intézményben dolgozók – munkájuk során – figyelembe veszik, hogy mire van szükségem.”



A 35. számú ábra tanúsága szerint a válaszadók 83,5%-a úgy érzi, hogy figyelembe veszik az általa igénybe vett intézmény dolgozói, hogy mire van szüksége, és 13,8% azon válaszadók aránya, akik szerint nem.

Ha mindezt intézménytípusonkénti bontásban nézzük, a következőket találjuk (lásd 36. számú ábra).

36. számú ábra: „Az intézményben dolgozók – munkájuk során – figyelembe veszik, hogy mire van szükségem.” – intézménytípusonkénti bontásban

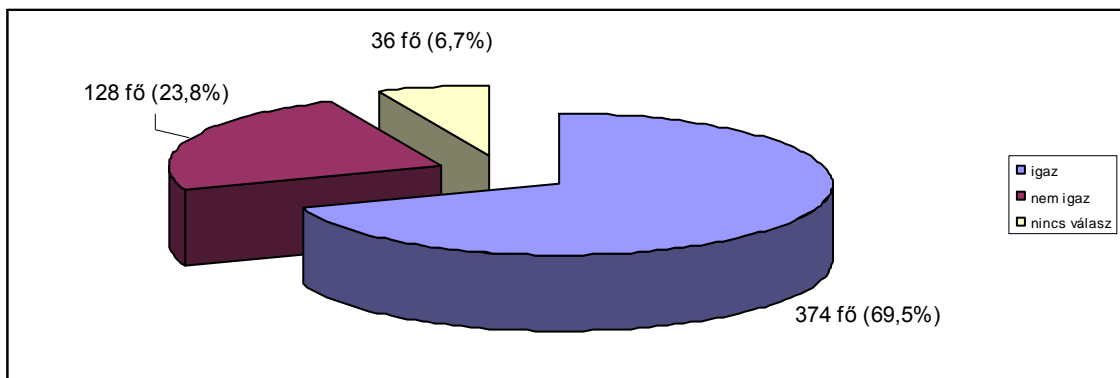


Azt mutatja a 36. számú ábra, hogy az éjjeli menedékhelyet igénybe vevő válaszadók kevésbé érzik úgy, hogy az intézmény munkatársai – munkájuk során – figyelembe vennék azt, hogy mire van szükségük, hiszen ezt 78,8%-uk jelölte meg, szemben az átmeneti szállások esetében tapasztalható 90,0%-kal. Ez egyben ugyanakkor azt is jelzi, hogy az éjjeli menedékhelyet igénybe vevő válaszadók közel egyötöde úgy látja, hogy az általuk igénybe vett intézmény munkatársai nem veszik figyelembe szükségleteiket munkájuk során. Ehhez nagyon hasonló a válaszok megoszlása azok csoportjában is, akik nem jelölték meg az általuk igénybe vett intézmény típusát.

A regionális csoportosításban azt találtuk, hogy e szempontból a Dél-alföldi válaszadók a legkevésbé elégedettek: mindössze 66,0%-uk jelezte azt, hogy úgy látja, az általa igénybe vett intézmény munkatársai figyelembe veszik szükségleteit munkájuk során. Az e választ megjelölők aránya ugyanakkor a Nyugat-dunántúli régióban 92,2%. Az Észak-magyarországi intézményeket igénybe vevő válaszadók 75,7%-a, a Közép-magyarországi válaszadóknak pedig 78,9%-a jelezte, hogy az intézmény munkatársai szem előtt tartják, mire van szüksége. A fennmaradó három régióban (Közép- és Dél-Dunántúlon, valamint Észak-Alföldön) ugyanezen arány 84,2% és 87,7% között alakul.

A következő kérdésben arra kerestük a választ, hogy **a válaszadókat** – véleményük szerint – **segítik-e az intézmények abban, hogy (újra) munkaképesé váljanak**. A kitöltők válaszait a következő, 37. számú ábra összesíti.

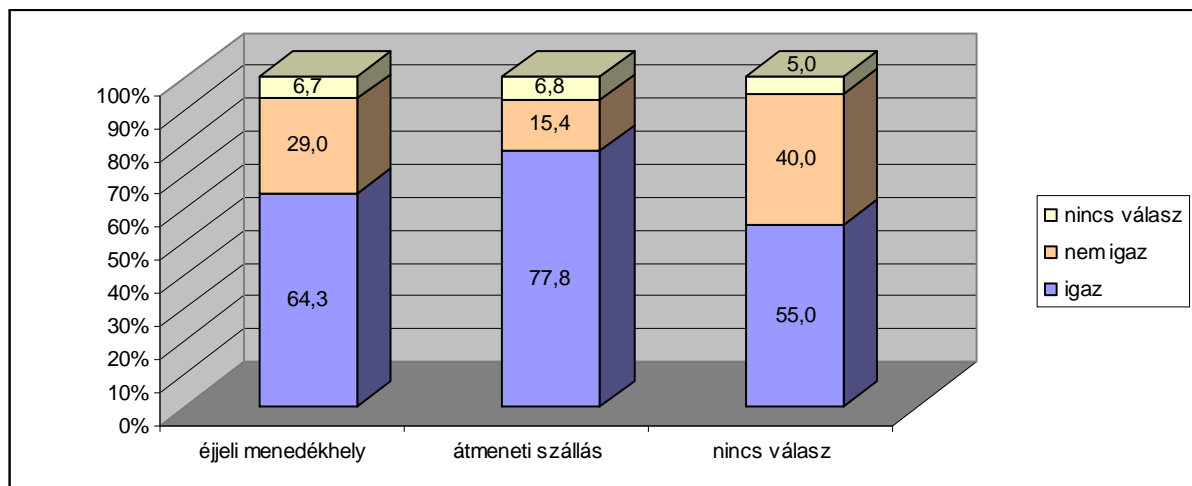
37. számú ábra: „Az intézményben segítenek abban, hogy (újra) munkaképes legyek.”



Amint az a 37. számú ábrából jól látható, a válaszadóknak 69,5%-a látja úgy, hogy az intézményben, melyet igénybe vesz, segítenek neki abban, hogy (újra) munkaképes legyen, közel egynegyedük azonban nem így látja, és 6,7%-uk nem adott választ e kérdésre.

Ha mindezt intézménytípusonként is megvizsgáljuk, a következőket tapasztaljuk (lásd 38. számú ábra).

38. számú ábra: „Az intézményben segítenek abban, hogy (újra) munkaképes legyek.” – intézménytípusonkénti bontásban

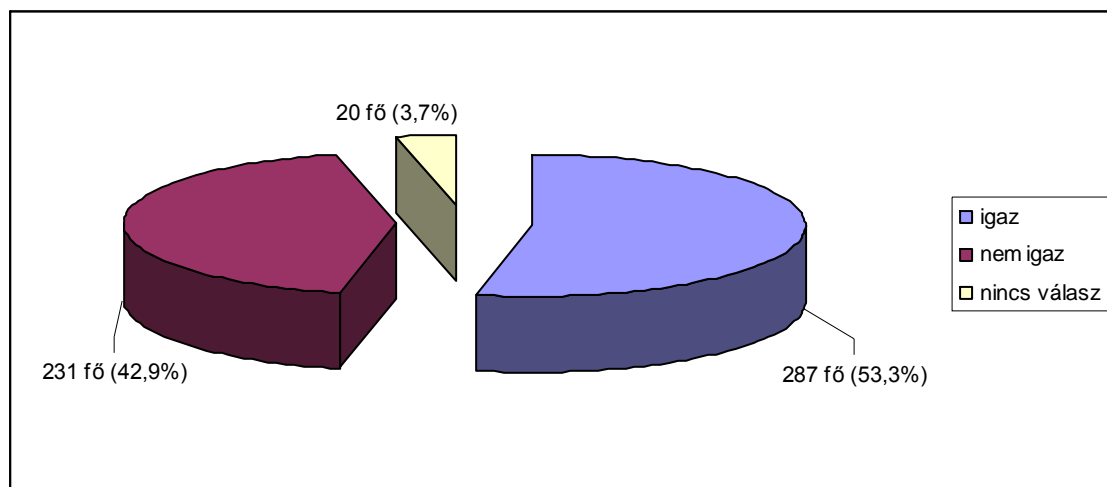


Azt láthatjuk a 38. számú ábrából, hogy az igénybevevők munkaképességének javításában az éjjeli menedékhelyek – a felmérésben szereplők véleménye szerint – kevésbé tudnak részt vállalni (64,3%), mint az átmeneti szállások (77,8%). E kérdés kapcsán az éjjeli menedékhelyek és átmeneti szállások közötti különbség említésre méltó, ám nem feltétlenül meglepő, hiszen az éjjeli menedékhelyet jobbra alvás céljából keresik fel az igénybevevők, így az ott dolgozóknak sokkal kevesebb lehetőségük adódik ilyen típusú segítséget nyújtani számukra. Láthatjuk azonban, hogy azok aránya, akik szerint az intézményben dolgozók nem segítenek nekik abban, hogy újra munkaképesek legyenek, azok között a legmagasabb, akik esetében nem ismerjük az intézmény típusát.

És amit a régiók közötti különbségről elmondhatunk, az az, hogy e szempontból a legkevésbé a Nyugat-dunántúli régióban kedvező a helyzet, itt ugyanis a válaszadóknak mindössze 63,1%-a válaszolta azt, hogy az intézményben segítséget nyújtanak számára abban, hogy (újra) munkaképes legyen. A Dél-alföldi régióban ehhez nagyon hasonló arányt tapasztalunk, 66,0%-ot. Ugyanakkor a Dél-dunántúli intézményeket igénybe vevő válaszadók 85,4%-a látja úgy, hogy segítséget kap munkaképességének javulásához. A többi régióban a tapasztalt arányok 70,4% és 73,3% között mozognak.

Kérdést tettünk fel arra vonatkozóan is, hogy **a válaszadóknak van-e lehetőségük az általuk igénybe vett intézményben csoportfoglalkozásokon való részvételre**. Az erre a kérdésre kapott válaszokat a 39. számú ábra ismerteti.

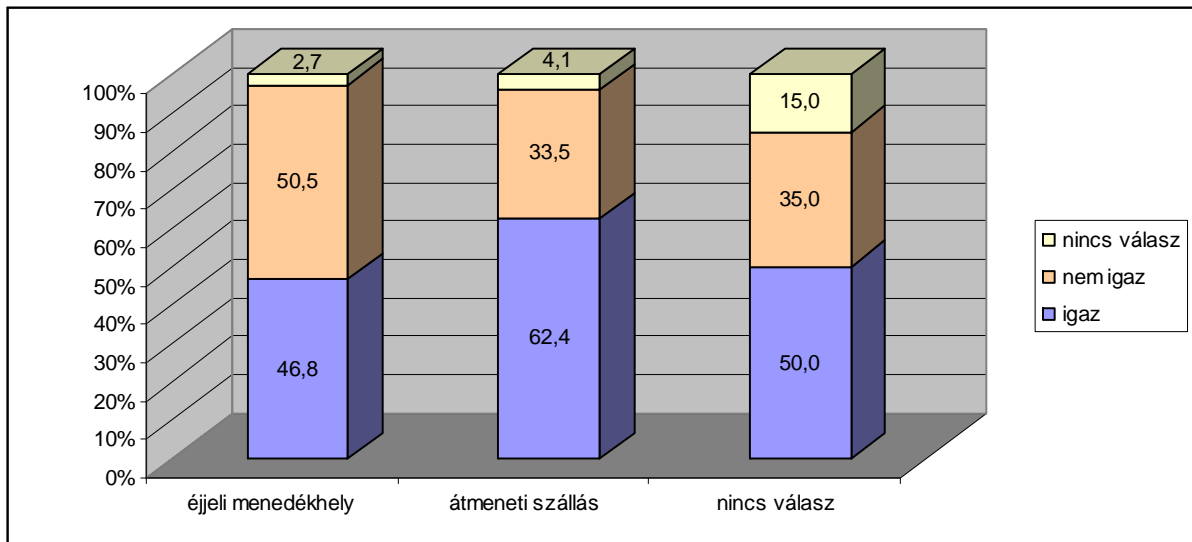
39. számú ábra: „Az intézményben van lehetőségem csoportfoglalkozásokon való részvételre.”



Azt mutatják a 39. számú ábra adatai, hogy az igénybevevőknek mindössze 53,3%-a számára biztosítják az intézmények csoportfoglalkozásokon való részvétel lehetőségét, 42,9%-uk számára azonban nem. A választ nem adók aránya e kérdésnél 3,7%.

Ha az éjjeli menedékhelyek és átmeneti szállások közötti különbséget nézzük, a következőket találjuk (lásd 40. számú ábra).

40. számú ábra: „Az intézményben van lehetőségem csoportfoglalkozásokon való részvételre.” – intézménytípusonkénti bontásban

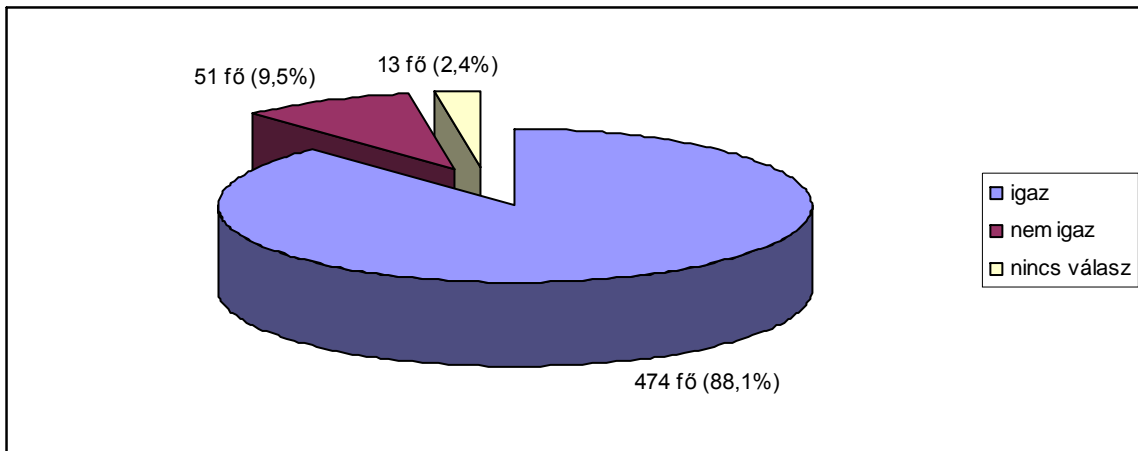


Azt mutatja a 40. számú ábra, hogy az igénybevevők tapasztalata szerint csoportfoglalkozások szervezése is inkább az átmeneti szállásokra jellemző, mint az éjjeli menedékhelyekre. Azt azonban megjegyezhetjük, hogy az átmeneti szállásokat igénybevevőknek is csak kevesebb, mint kétharmadának adódik ilyen lehetősége a válaszok alapján.

A régiós csoportosításból megtudhatjuk, hogy amíg az Észak-alföldi intézményeket igénybe vevők 70,0%-a jelezte, hogy az intézmény lehetőséget biztosít csoportfoglalkozáson való részvételre, addig a Közép-dunántúli intézményeket igénybe vevőknek csak 21,1%-a mondta ugyanezt. A többi régióban a következő arányokat kaptuk: Nyugat-Dunántúlon 43,3%, Észak-Magyarországon 45,9%, Dél-Alföldön 58,5%, Dél-Dunántúlon 63,4%, végül Közép-Magyarországon 67,6% azon válaszadók aránya, aki azt jelezték, hogy az intézmény biztosít lehetőséget számukra csoportfoglalkozáson való részvételre.

Ismét kicsit más jellegű témát feszegetve megkérdeztük a válaszadókat, hogy hogyan vélekednek, jó vagy sem a kapcsolatuk az intézményt igénybe vevő többi lakóval. Az erre kapott válaszokat a 41. számú ábra foglalja össze.

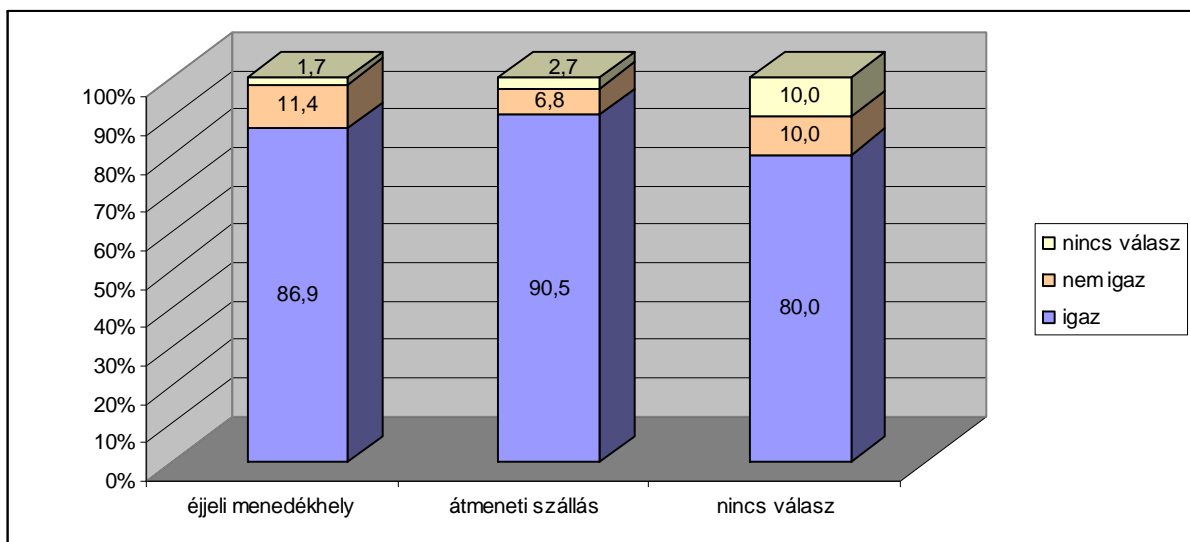
41. számú ábra: „Az intézményben lakókkal többnyire jó a kapcsolatom.”



Azt mutatja a 41. számú ábra, hogy a válaszadók jelentős hányada, 88,1%-a többnyire jónak ítéli meg kapcsolatát az intézményt igénybe vevő többi lakóval, és mindössze 9,5%-uk nem. Választ e kérdésre 13 fő (2,4%) nem adott.

Ha az éjjeli menedékhelyek és az átmeneti szállások adatait külön vizsgáljuk, a következőket tapasztaljuk (lásd 42. számú ábra).

42. számú ábra: „Az intézményben lakókkal többnyire jó a kapcsolatom.” – intézménytípusonkénti bontásban



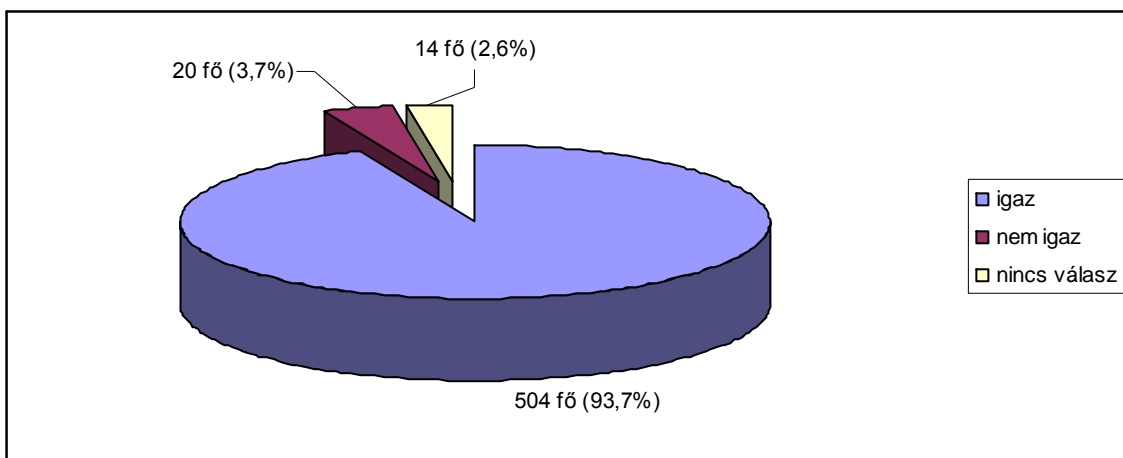
E kérdés kapcsán szintén van különbség az éjjeli menedékhelyek és átmeneti szállások igénybevevői között, ám az eltérés nem nagy: az éjjeli menedékhelyen 86,9%, az átmeneti szállásokon 90,5% azon igénybevevők aránya, akik jónak ítélik meg kapcsolatukat az intézmény többi lakójával. Ugyanezen arány azok körében, akik nem jelezték az általuk igénybe vett intézmény típusát, 80,0%.

A regionális különbségek pedig az eddigi témák kapcsán tapasztaltakhoz képest kicsinek nevezhetők. A legkisebb arányban az Észak-magyarországi intézményeket igénybe vevők értékelik

jónak a többi lakóval való kapcsolatukat (egész pontosan 83,8%-uk), a legnagyobb arányban pedig Nyugat-dunántúli intézményeket igénybe vevők (93,6% az e választ jelölők aránya).

Ugyancsak a kapcsolatokra, de ezúttal **az intézményben dolgozókkal való kapcsolatra** vonatkozott a következő kérdés, melyre vonatkozóan az összefoglaló adatokat a 43. számú ábra ismerteti.

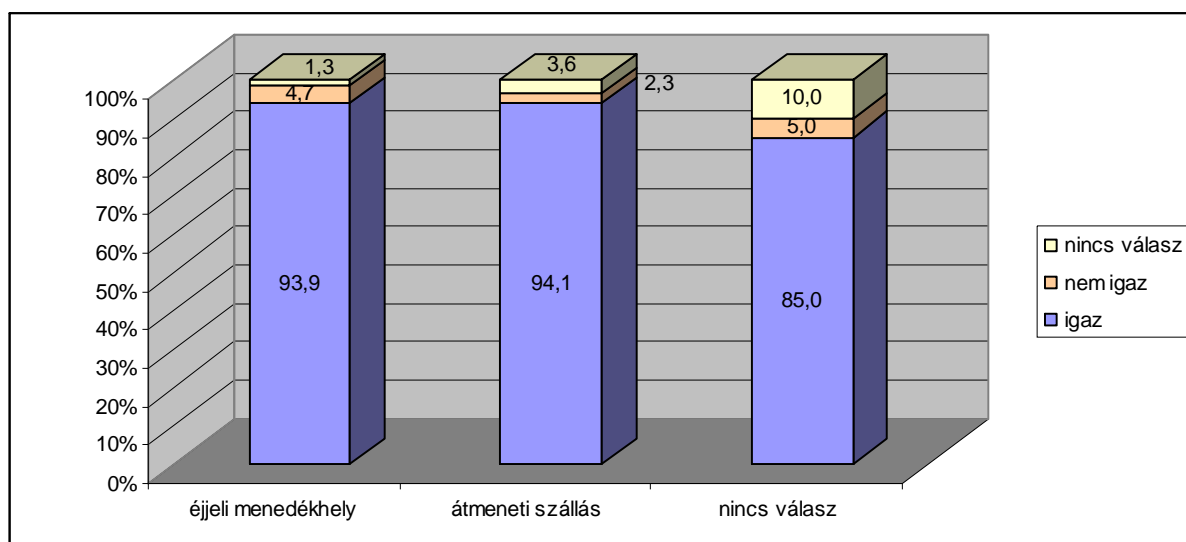
43. számú ábra: „Az intézményben dolgozókkal többnyire jó a kapcsolatom.”



A 43. számú ábra adatai szerint a válaszadók nagyon magas arányban látják úgy, hogy az intézményben dolgozókkal többnyire jó a kapcsolatuk, és mindössze 3,7% azok aránya, akik szerint viszont nem. Válaszhiányt ez esetben 14 fő (2,6%) részéről tapasztaltunk.

A válaszok intézménytípusonkénti csoportosítását a következő, 44. számú ábra ismerteti.

44. számú ábra: „Az intézményben dolgozókkal többnyire jó a kapcsolatom.” – intézménytípusonkénti bontásban

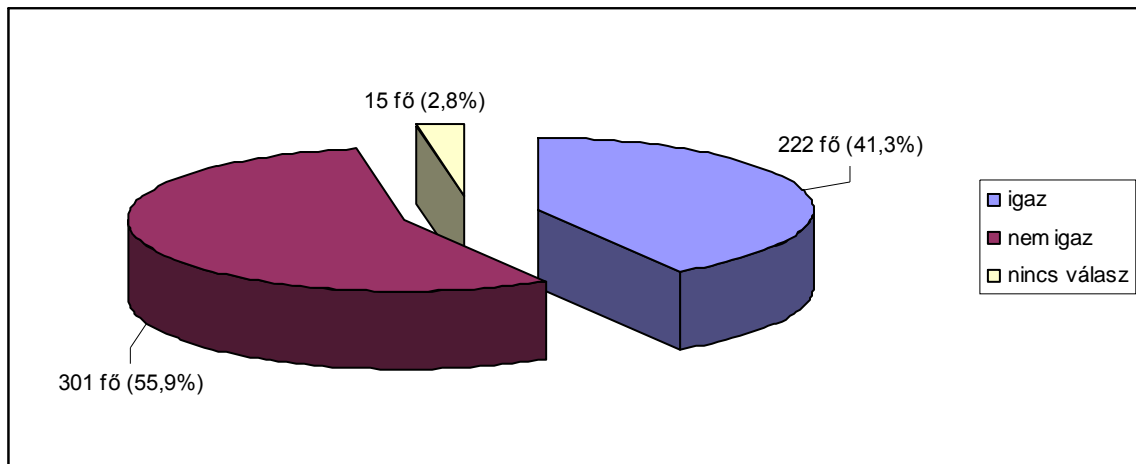


A 44. számú ábra adatai arról tanúskodnak, hogy a dolgozókkal való jó kapcsolat közel azonos arányban jellemző az éjjeli menedékhelyeket és az átmeneti szállásokat igénybe vevő válaszadók körében.

A régiók között e téren szintén nem találunk jelentős differenciát: minden régióban 90,0% felett van azok aránya, akik az általuk igénybe vett intézményben dolgozó szakemberekkel jó kapcsolatot tartanak fenn. Az e választ megjelölők legkisebb arányát (90,2%) egyébként a Dél-dunántúli, míg legnagyobb arányát (98,2%) a Közép-dunántúli régióban tapasztaltuk.

Újfent más vizekre evezve arra vonatkozóan is tettünk fel kérdést, hogy a kérdőív kitöltői **fizetnek-e térítési díjat az intézményben**. A kérdésre kapott válaszainkat a 45. számú ábra ismerteti.

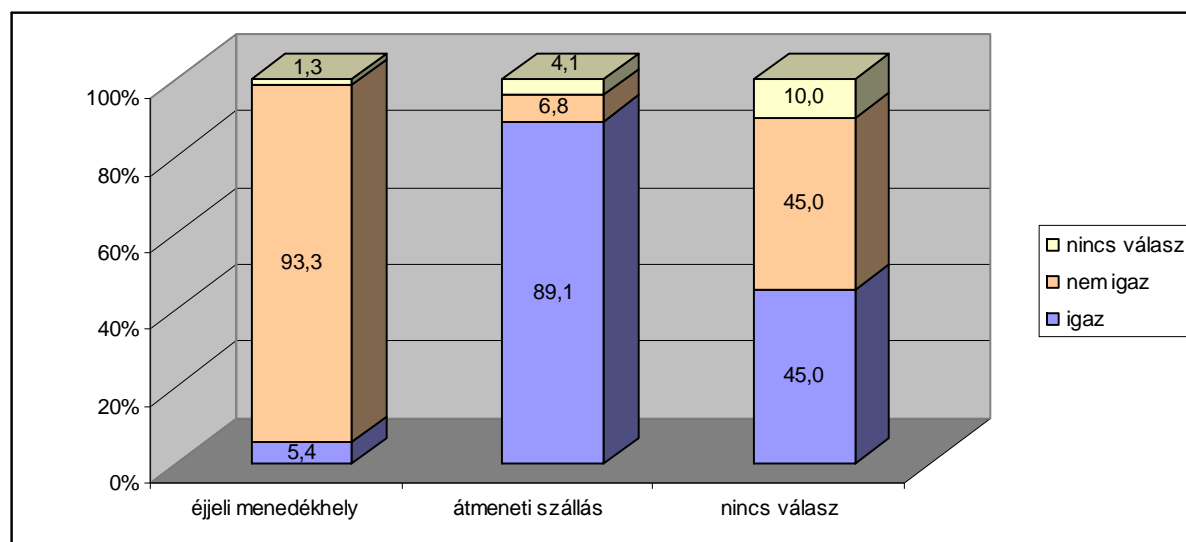
45. számú ábra: „Az intézményben fizetek térítési díjat.”



A 45. számú ábra szerint a válaszadók 41,3%-a igen, 55,9%-a pedig nem fizet térítési díjat, és 2,8% a választ nem adók aránya.

Am e kérdésnél kiemelt jelentőséggel bír, hogy a válaszadó milyen típusú intézményt vesz igénybe, hiszen az éjjeli menedékhely térítésmentes ellátási forma. Az e szempontból csoportosított adatok a 46. számú ábrában láthatók.

46. számú ábra: Az intézményben fizetek térítési díjat.” – intézménytípusonkénti bontásban



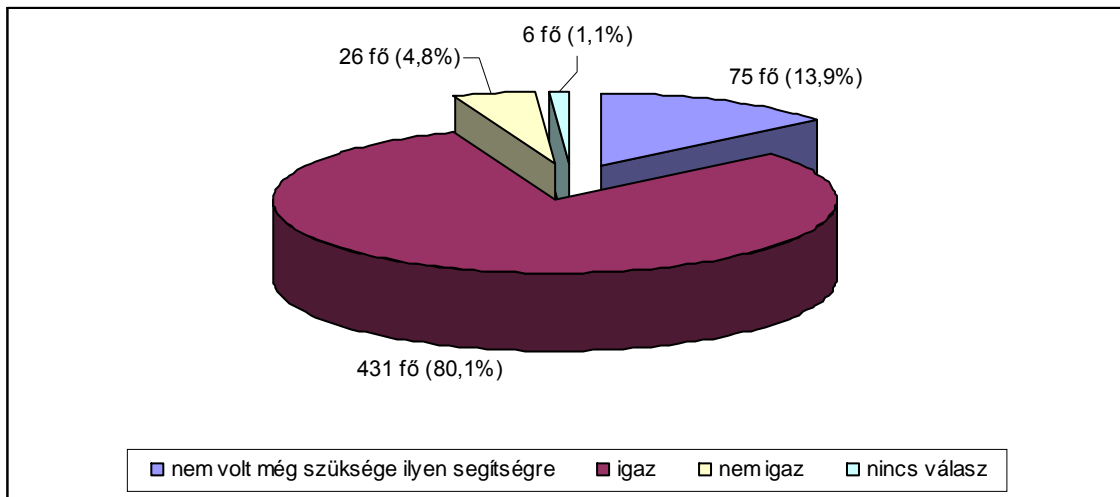
Az derül ki a 46. számú ábra adataiból, hogy az éjjeli menedékhelyet igénybe vevő válaszadók 5,4%-a, míg az átmeneti szállást igénybe vevő válaszadók 89,1%-a fizet térítési díjat az intézményben. Azok csoportjában pedig, akik esetében nem ismerjük az igénybe vett intézmény típusát, a térítési díjat fizetők aránya 45,0%.

E kérdésnél szükséges az intézménytípust is megkülönböztetni a regionális adatoknál. E szerint az éjjeli menedékhelyeket igénybe vevő válaszadók a Közép- és Nyugat-dunántúli régióban egyáltalán nem fizetnek térítési díjat, az Észak- és Dél-alföldi régióban a térítési díjat fizető válaszadók aránya egyaránt 3,4%, a Közép-magyarországi régióban 7,0%. Két kiugró adatot találunk e csoportosításban: az Észak-magyarországi régióban 31,3%, míg a Dél-dunántúli régióban 66,7% azon válaszadók aránya, akik térítési díjat fizetnek az éjjeli menedékhelyen. Ám itt szükséges megjegyezni, hogy az első régióban összesen 16, míg a másodikban 6 válaszadónk van csupán.

Az átmeneti szállásokat igénybe vevők körében a térítési díjat fizetők aránya a következőképp alakul az egyes régiókban: a legalacsonyabb arányt a Dél-Dunántúlon tapasztaltuk, ahol a válaszadók 71,4%-a, míg a legmagasabbat az Észak-alföldi régióban, ahol a válaszadók mindegyike fizet térítési díjat az intézményben.

Azt is tudakoltuk a válaszadóktól, hogy **van-e lehetőségük problémáikat megbeszélni az intézmény munkatársaival, ha azt szükségesnek érzik.** A kapott válaszokat a 47. számú ábrában ismertetjük.

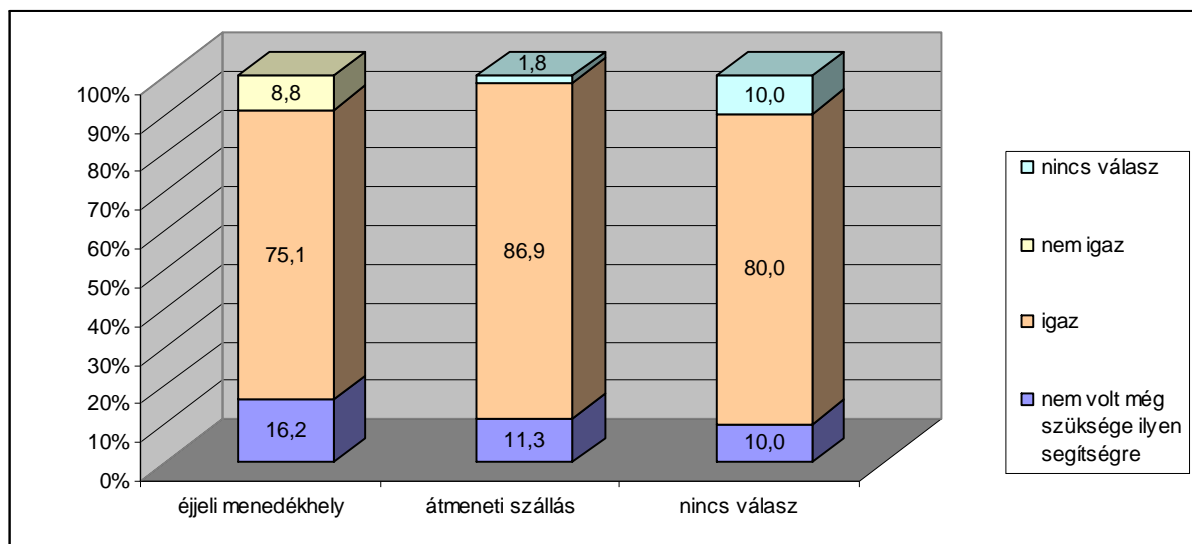
47. számú ábra: „Amikor szükségem van rá, lehetőségem van problémáimat az intézmény munkatársaival megbeszélni.”



Amint az a 47. számú ábra adataiból kivehető, a válaszadók 13,9%-a jelezte, hogy még nem volt szüksége arra, hogy problémáit megbeszélje az általa igénybe vett intézmény munkatársaival. Ellenben 80,1%-uknak igen, és számukra a lehetőség is adott volt. A válaszadók között 4,8% azok aránya, akiknek ugyan szükségük lett volna erre a támogatásra, ám nem kapták meg.

Azt, hogy tapasztalunk-e különbséget e téren az éjjeli menedékhelyek és az átmeneti szállások között, a 48. számú ábrában olvasható.

48. számú ábra: „Amikor szükségem van rá, lehetőségem van problémáimat az intézmény munkatársaival megbeszélni.” – intézménytípusonkénti bontásban



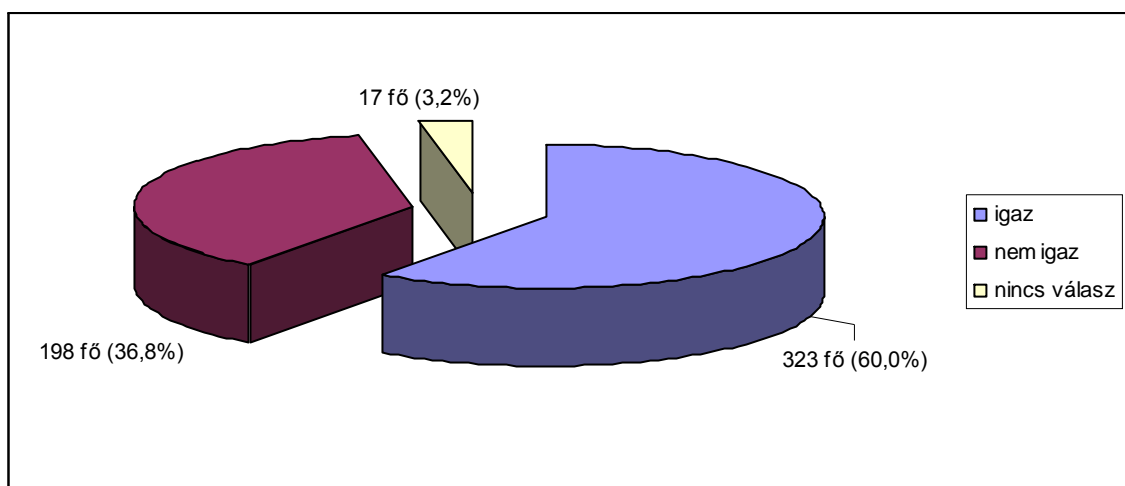
Ami elsőre feltűnő a 48. számú ábrában, hogy a „nem igaz” választ csak az éjjeli menedékhelyet igénybevevők körében tapasztalhatjuk, mégpedig 8,8%-ban. És egyben azon válaszadók aránya is az éjjeli menedékhelyet igénybe vevők csoportjában alacsonyabb, akiknek szükségük volt már arra, hogy problémáikat az intézmény munkatársaival megbeszéljék, és erre lehetőségük is

adódott. Azok csoportjában, akik esetében nem ismerjük az igénybe vett intézmény típusát, találjuk a válasziányok legmagasabb arányát.

Azt a választ, miszerint még nem volt szükség a problémák megbeszélésére az intézmény munkatársaival, legnagyobb arányban (28,2%-ban) a Közép-magyarországi intézményeket igénybe vevők körében tapasztaljuk, míg legkisebb arányban a Dél-dunántúli régióban található intézményeket igénybe vevők között. Azon válaszadók aránya, akiknek szükségük volt a támogatás e formájára és azt meg is kapták, a Közép-magyarországi régióban a legalacsonyabb (66,2%), és a Dél-alföldi régióban is ehhez közelítő értéket kapunk (69,8%). Legnagyobb arányban pedig (92,7%) a Dél-dunántúli intézményeket igénybe vevők jelezték, hogy volt szükségük ilyen segítségre és azt meg is kapták. Végül a legnagyobb arányban (17,0%) a Dél-alföldi régióban található intézmények lakói jelezték, hogy bár volt rá szükségük, lehetőségük nem adódott a munkatársakkal való beszélgetésre problémájuk kapcsán, ám a Dél-dunántúli és Észak-magyarországi régióban nincs ilyen válaszadónk, és a Nyugat-dunántúli régióban is csak 0,7% az arányuk.

Arra is kerestük a választ, hogy a kitöltőknek **segítenek-e abban az intézmény munkatársai, hogy önálló lakhatásuk legyen**. Az e kérdés kapcsán kapott válaszok a 49. számú ábrában láthatók.

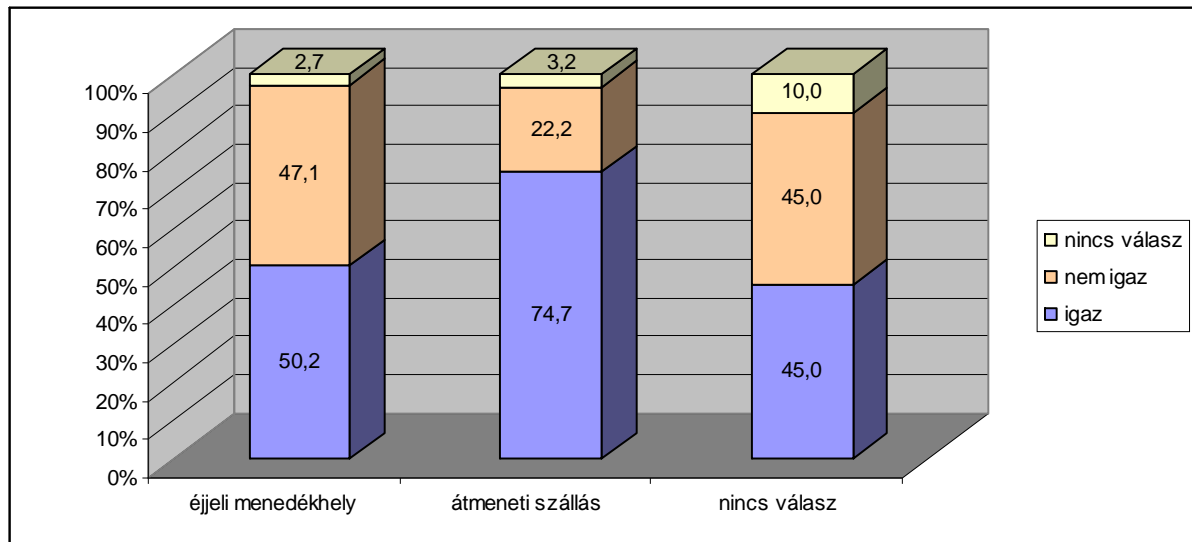
49. számú ábra: „Az intézményben segítenek abban, hogy önálló lakhatásom legyen.”



Azt láthatjuk a 49. számú ábrából, hogy a válaszadók 60,0%-a kap segítséget annak érdekében, hogy önálló lakhatása legyen, míg 36,8%-uk nem. Nem rendelkezünk válasszal a felmérésben szereplők 3,2%-áról.

Az e kérdés kapcsán tapasztalható intézménytípusok közötti különbséget a következő, 50. számú ábra ismerteti.

50. számú ábra: „Az intézményben segítenek abban, hogy önálló lakhatásom legyen.” – intézménytípusonkénti bontásban

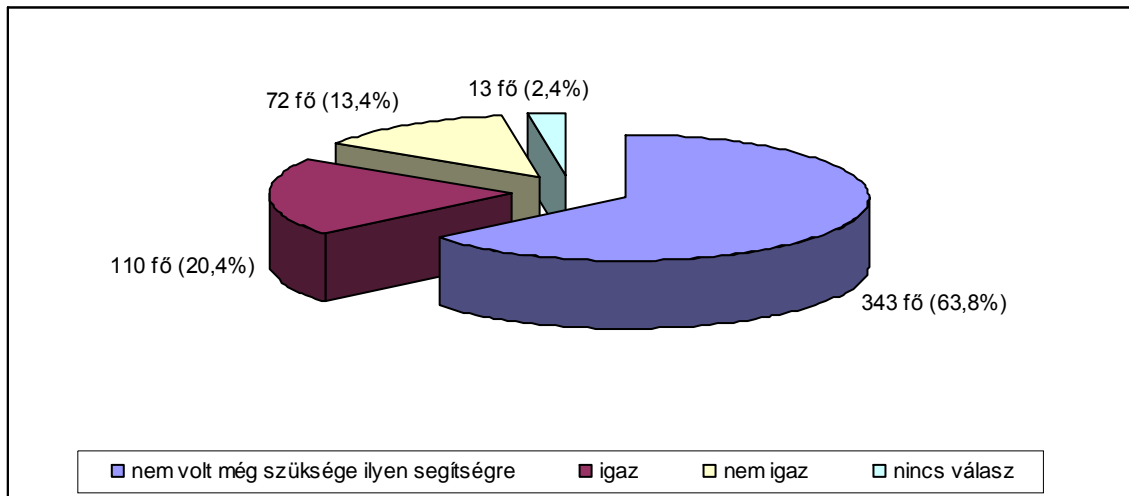


Amint látható, azt mutatják az 50. számú ábra adatai, hogy a két intézménytípus között nagy a különbség e téren. Ugyanis az éjjeli menedékhelyet igénybe vevő válaszadók fele jelezte, hogy kap segítséget annak érdekében, hogy önálló lakhatása legyen, ám az átmeneti szállások esetében ugyanezt a válaszadók háromnegyede jelezte. E kérdés kapcsán az ismeretlen típusú intézményt igénybe vevők adatai az éjjeli menedékhelyet igénybe vevők válaszaihoz hasonlítanak leginkább.

A régiók közül a Dél-dunántúli az, amely ilyen típusú segítséget leginkább megad: a kitöltők 73,2%-a válaszolta ezt. Ugyanezt azonban a Közép-Dunántúlon a válaszadóknak 49,1%-a, a Dél-Alföldön pedig 50,9%-a mondta.

Végül a különböző támogatásokra, segítségnyújtási formákra vonatkozó kérdéscsoport utolsó eleme arra kérdezett rá, hogy **a válaszadó kapott-e segítséget képzésen való részvételhez**, amikor arra szüksége volt. Itt gondoltunk pl. félbehagyott tanulmányok befejezésére, tanfolyamra, OKJ-s képzésre stb. A kapott adatok az 51. számú ábrában láthatók.

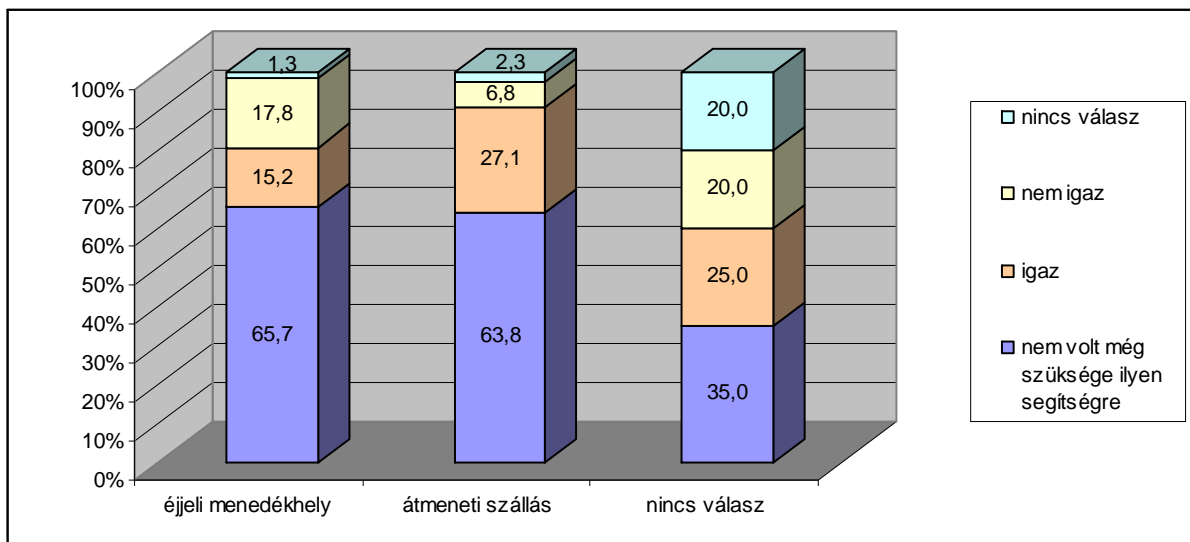
51. számú ábra: „Amikor szükségem volt rá, kaptam segítséget ahhoz, hogy képzésen vehessek részt.”



Az 51. számú ábra szerint a válaszadók közel kétharmadának még nem volt szüksége olyan segítségre, mely képzésben való részvételhez kötődött volna. A felmérésben szereplők 20,4%-a jelezte ugyanakkor, hogy volt rá szüksége és azt meg is kapta, és 13,4%-a, hogy szüksége lett volna ilyen segítségre, de azt nem kapta meg.

Az átmeneti szállások és éjjeli menedékhelyek között meglévő különbség a következő, 52. számú ábrában látható.

52. számú ábra: „Amikor szükségem volt rá, kaptam segítséget ahhoz, hogy képzésen vehessek részt.” – intézménytípusonkénti bontásban



Azt látjuk az 52. számú ábrából, hogy közel kétszer annyi igénybevevő kért és kapott segítséget képzésben való részvétel kapcsán az átmeneti szállásokon, mint az éjjeli menedékhelyeken. És közel háromszor annyian vannak az éjjeli menedékhelyet igénybevevők között, akik kértek és nem kaptak ilyen segítséget, mint az átmeneti szálláson lakók között. A képzéshez kötődő segítség

kapcsán azok véleménye, akik esetében nem ismerjük az igénybe vett intézmény típusát, igen érdekesen alakul, hiszen mind a négy válaszlehetőséget közel egyforma arányban jelölték meg.

Végül a regionális csoportosításból az mondható el, hogy azok aránya, akiknek még nem volt szüksége képzésben való részvételhez az intézmény segítségére, a Nyugat-dunántúli régióban a legmagasabb (80,1%) és a Közép-dunántúli régióban a legalacsonyabb (36,8%). Ez utóbbi régióban a legmagasabb azonban azok aránya, akik kértek és kaptak is ilyen segítséget (36,8%), és a Dél-alföldi régióban a legalacsonyabb az arányuk (15,1%). Végül a Nyugat-dunántúli régióban csak 1,4% azok aránya, akik kértek képzésben való részvételhez segítséget az intézménytől, de nem kaptak, ugyanakkor a Dél-alföldi régióban 30,2% ugyanez az arány.

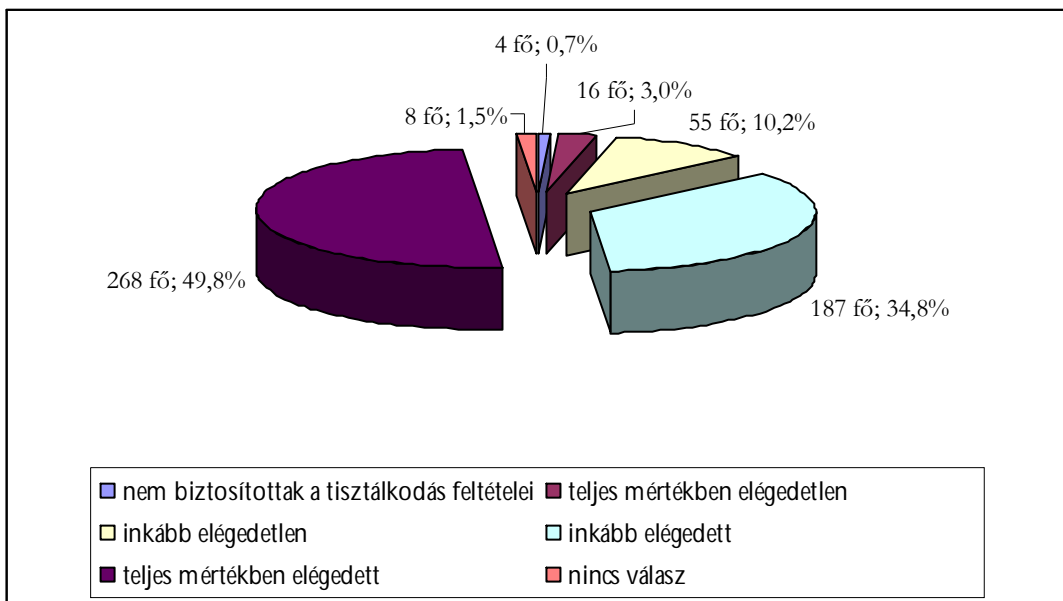
Az intézmények szolgáltatásaival kapcsolatos igénybevevői elégedettségéről

A bevezetőben említettük, hogy jelen kutatás az éjjeli menedékhelyet és átmeneti szállást igénybevevők szolgáltatásokkal való elégedettségének megismerésére is irányult. A kitöltőket arra kértük, hogy egy skálán jelöljék válaszukat, melyen a következő válaszlehetőségek szerepeltek: 0 – egyáltalán nem biztosítottak a feltételek, 1 – teljes mértékben elégedetlen, 2 – inkább elégedetlen, 3 – inkább elégedett, 4 – teljes mértékben elégedett.¹

Ezek között elsőként arra voltunk kíváncsiak, hogy a kérdőív kitöltői elégedettek-e a **személyi tisztálkodás** feltételeivel (a tisztálkodó helyiség állapotával, a tisztálkodáshoz biztosított törölközővel, szappannal). E kérdés esetén az átlagos érték 3,3, a leggyakoribb érték pedig a 4-es (azaz a válaszadók 49,8%-a teljes mértékben elégedett a személyi tisztálkodás feltételeivel az általa igénybe vett intézményben). A válaszok alakulásáról az 53. számú ábra nyújt összefoglaló képet.

¹ A tanulmány ezen részében bemutatott, elégedettségre vonatkozó kérdések mindegyike esetén ezt a skálát alkalmaztuk, ezért a későbbiekben nem ismételjük meg minden egyes elemzett kérdés esetén.

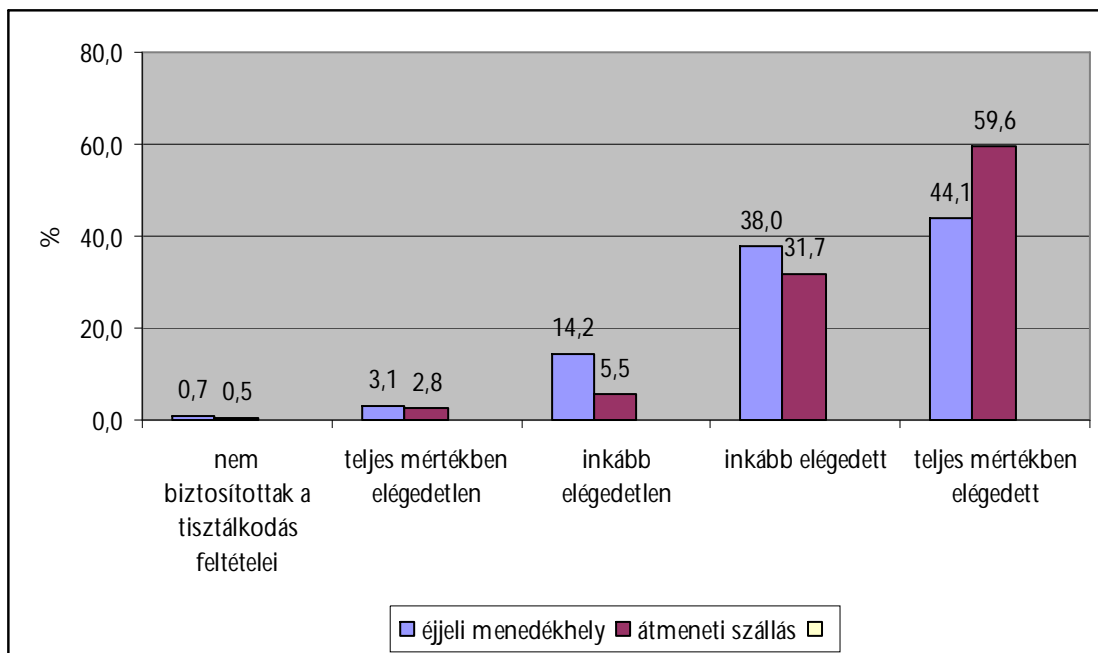
53. számú ábra: A válaszadók elégedettsége a személyi tisztalkodás feltételeivel



Láthatjuk az ábrából, hogy a válaszadók közel fele teljes mértékben elégedett, több mint egyharmada pedig inkább elégedett a személyi tisztalkodás feltételeivel. A vonatkozó szolgáltatással elégedetlen válaszadók aránya összesen 13,2%, és 0,7%-uk jelezte, hogy egyáltalán nem biztosítottak a személyi tisztalkodás feltételei az intézményben.

Az 54. számú ábra intézménytípusonként mutatja az igénybevevők személyi tisztalkodás feltételeivel való elégedettségét.

54. számú ábra: A válaszadók elégedettsége a személyi tisztalkodás feltételeivel – intézménytípusonként

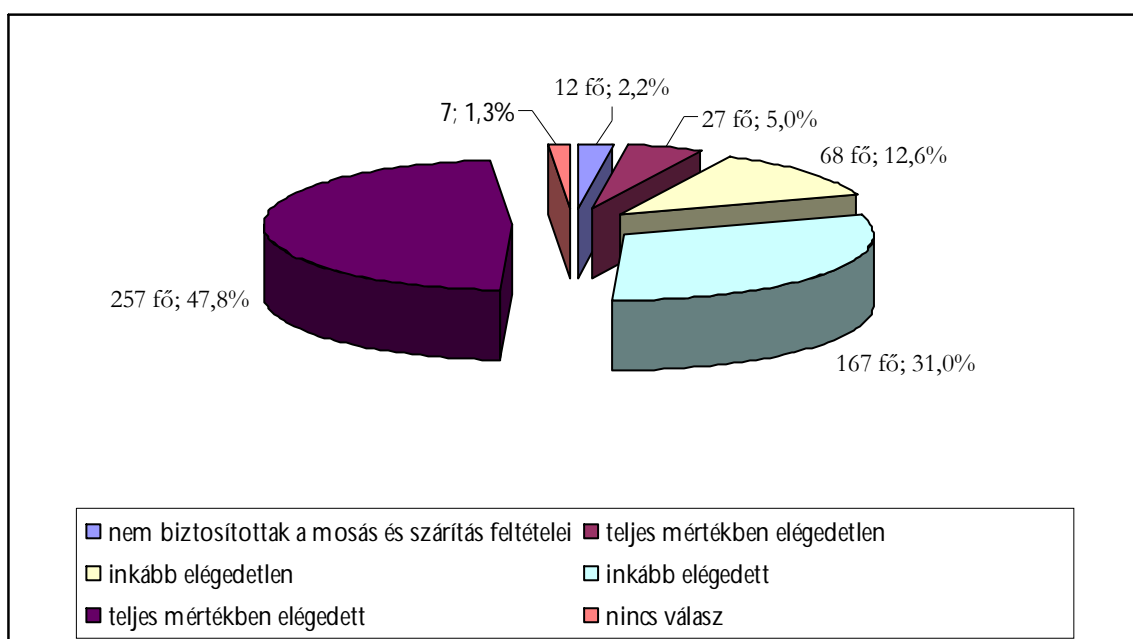


Az 54. számú ábra adatai azt mutatják, hogy az éjjeli menedékhelyeken közel háromszor akkora arányban találunk inkább elégedetlen válaszadókat, mint az átmeneti szállásokon. A teljes mértékben elégedett válaszadók aránya az átmeneti szállásokon magasabb.

A válaszadók személyi tisztálkodás feltételeivel való elégedettségét regionális bontásban vizsgálva azt tapasztaltuk, hogy a teljes mértékben elégedetlen és az inkább elégedetlen válaszadók aránya a Közép-magyarországi régióban a legmagasabb (7,1% és 21,4%). Az inkább elégedett válaszadók legmagasabb arányát a Dél-alföldi régióban (53,3%) tapasztaltuk, de arányuk a Közép-magyarországi (44,3%) és a Közép-dunántúli régióban (47,4%) is magas mind a többi régióhoz, mind az 53. számú ábrában bemutatott vonatkozó arányhoz képest. A személyi tisztálkodás feltételeivel teljes mértékben elégedett válaszadók aránya kiemelkedően magas a Nyugat-dunántúli régióban, ahol a válaszadók több mint háromnegyedére (78,7%) igaz ez az állítás. A teljes mértékben elégedettek aránya – ami egyben az adott régióban a legmagasabb arány is – a Dél-dunántúli régióban 56,4%, az Észak-magyarországi régióban 45,9% és az Észak-alföldi régióban 45,4%. A személyi tisztálkodás feltételeit – a kitöltők válasza alapján – nem biztosító szálláshelyeket a Közép-dunántúli és Észak-alföldi régióban találjuk.

A következő kérdés arra vonatkozott, hogy a válaszadók mennyire elégedettek a **mosás és szárítás** feltételeivel (mosószer biztosításával, technikai feltételek meglétével). Az átlagos érték 3,2 ebben az esetben, a leggyakoribb érték pedig ezúttal is a 4-es (azaz a válaszadók 47,8%-a teljes mértékben elégedett a mosás és szárítás feltételeivel az általa igénybe vett intézményben). A válaszok alakulásáról az 55. számú ábra nyújt összefoglaló képet.

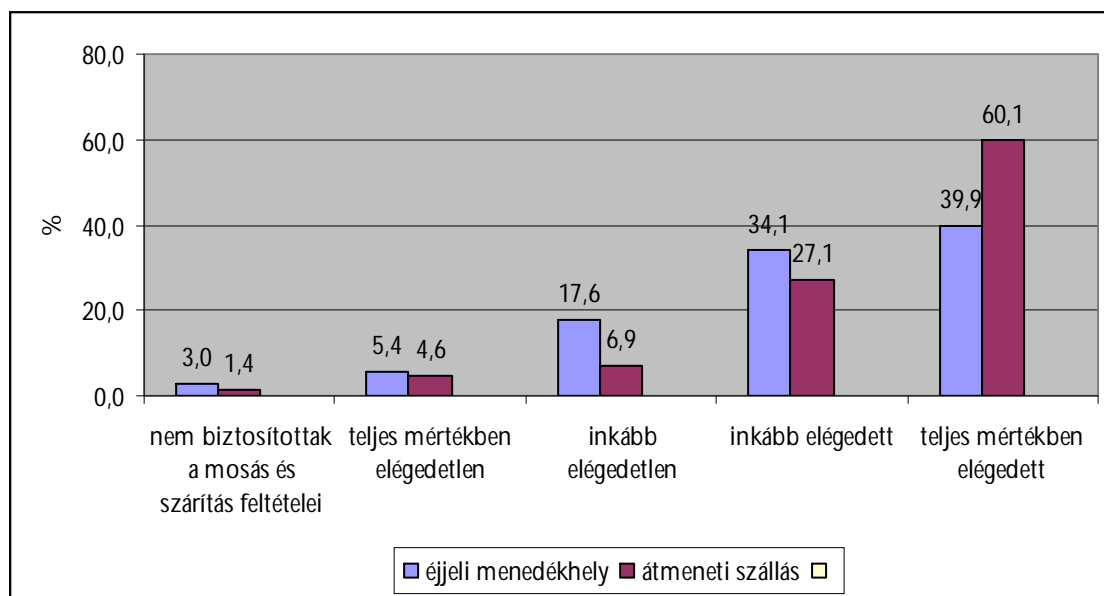
55. számú ábra: A válaszadók elégedettsége a mosás és szárítás feltételeivel



Láthatjuk az 55. számú ábrából, hogy a válaszok hasonlóan alakulnak a személyi tisztálkodás feltételi esetén tapasztalt arányokhoz. A válaszadók közel fele teljes mértékben elégedett, közel egyharmada pedig inkább elégedett a mosás és szárítás feltételeivel. A vonatkozó szolgáltatással elégedetlen válaszadók aránya összesen 17,6%, és 1,3% jelezte, hogy egyáltalán nem biztosítottak a mosás és szárítás feltételei az intézményben.

Az 56. számú ábra intézménytípusonként mutatja az igénybevevők mosással és szárítással kapcsolatos elégedettségét.

56. számú ábra: A válaszadók elégedettsége a mosás és szárítás feltételeivel – intézménytípusonként



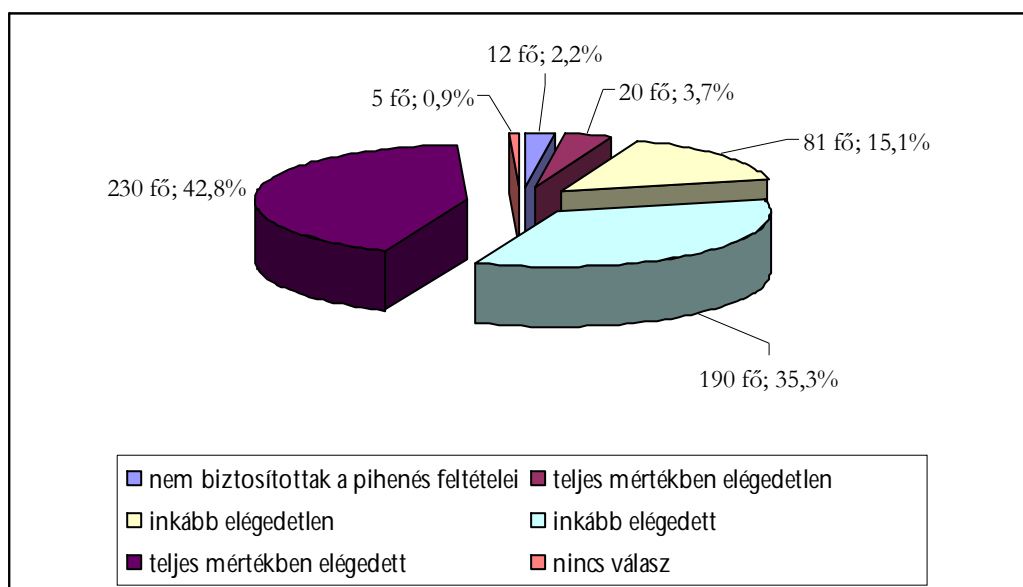
Az 56. számú ábra adatai azt mutatják, hogy az éjjeli menedékhelyeken több mint kétszer akkora arányban találunk inkább elégedetlen válaszadókat, mint az átmeneti szállásokon. A teljes mértékben elégedett válaszadók aránya pedig az átmeneti szállásokon magasabb, ahol a kitöltők közel kétharmada teljes mértékben elégedett a mosás és szárítás feltételeivel.

A válaszadók mosási és szárítási feltételekkel való elégedettségét regionális bontásban vizsgálva azt tapasztaltuk, hogy a teljes mértékben elégedetlen és az inkább elégedetlen válaszadók aránya ez esetben is a Közép-magyarországi régióban a legmagasabb (7,1% és 25,7%). Az inkább elégedett válaszadók legmagasabb arányát az Észak-magyarországi régióban (48,6%) tapasztaltuk, de arányuk a Dél-alföldi (46,2%) és az Észak-alföldi régióban (41,2%) is magas mind a többi régióhoz, mind az 55. számú ábrában bemutatott vonatkozó arányhoz képest. A mosás és szárítás feltételeivel teljes mértékben elégedett válaszadók aránya ezúttal is kiemelkedően magas a Nyugat-dunántúli régióban, ahol a válaszadók több mint háromnegyedére (77,3%) igaz ez az állítás. A teljes mértékben elégedettek aránya – ami egyben az adott régióban a legmagasabb arány is – a Dél-dunántúli régióban 59,0%, a Közép-dunántúli régióban 40,4%. A mosás és szárítás feltételeit

– a kitöltők válasza alapján – nem biztosító szálláshelyeket a Közép-magyarországi, Közép-dunántúli és Dél-alföldi régióban találjuk.

A **pihenés** feltételeivel (a szobák állapotával, méretével, ágynemű és bútorok meglétével) kapcsolatos elégedettség esetében az átlagos pontérték 3,1, a leggyakoribb érték – a fentiekkel megegyezően – 4 (azaz a válaszadók 42,8%-a teljes mértékben elégedett a pihenés feltételeivel az adott intézményben). A válaszok alakulásáról az 57. számú ábra nyújt összefoglaló képet.

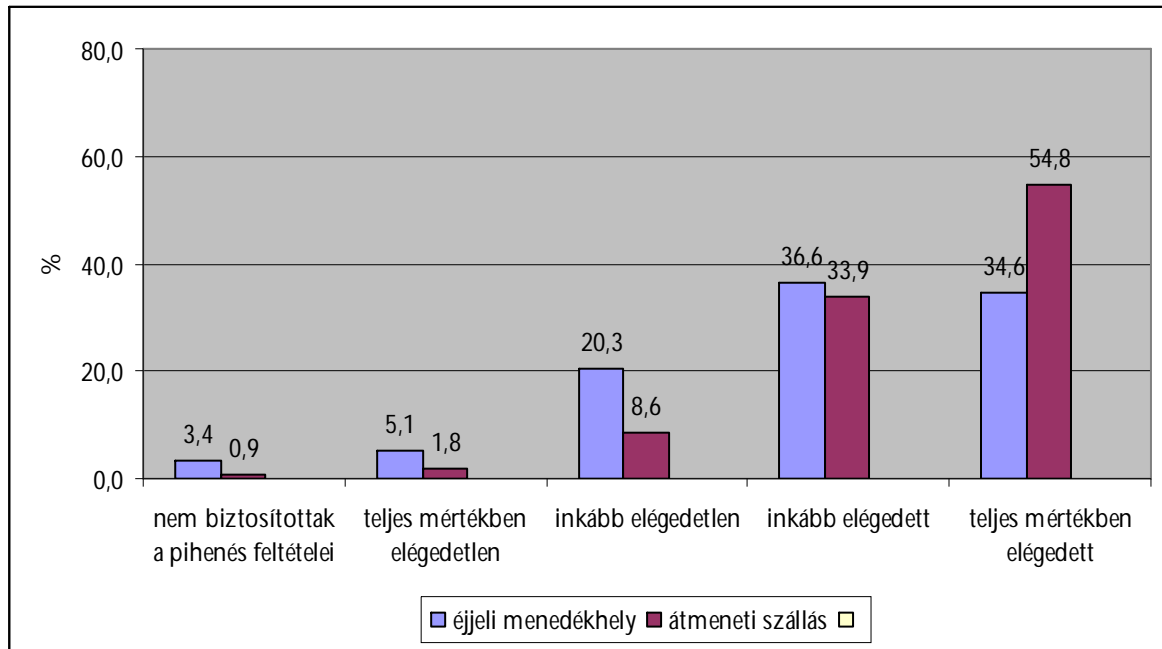
57. számú ábra: A válaszadók elégedettsége a pihenés feltételeivel



Az ábra adatai szerint láthatjuk, hogy a fentiekben elemzett szolgáltatásokhoz képest kis mértékben, de csökkent a teljes mértékben elégedett válaszadók aránya. Az összességében elégedetlen válaszadók aránya pedig nőtt, megközelíti az összes válaszadó egyötödét.

Az 58. számú ábra intézménytípusonként mutatja az igénybevevők pihenési feltételekkel kapcsolatos elégedettségét.

58. számú ábra: A válaszadók elégedettsége a pihenés feltételeivel – intézménytípusonként

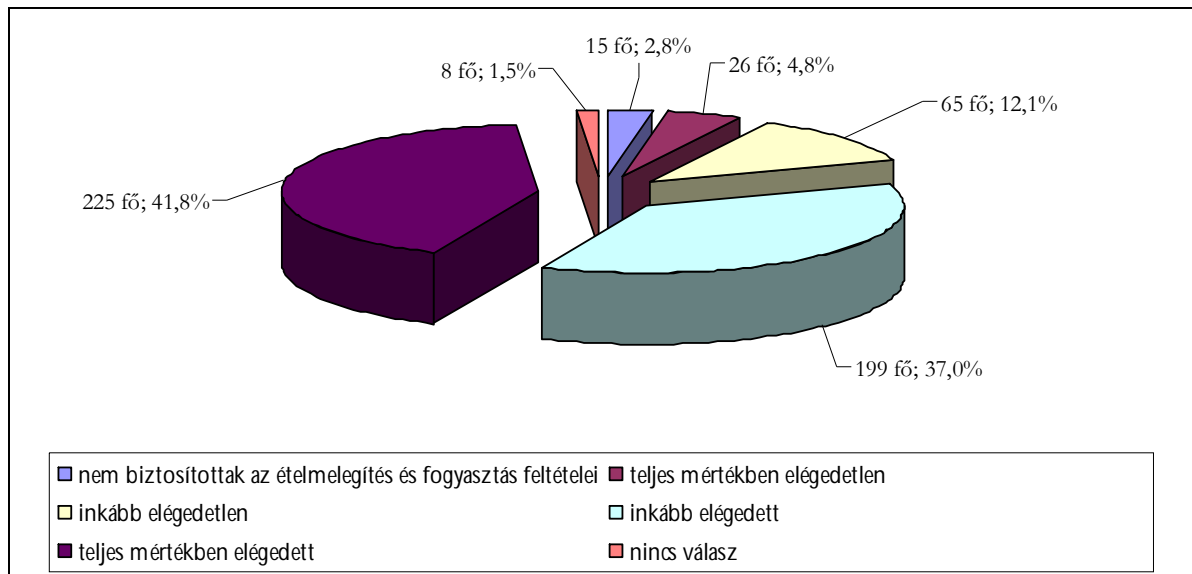


Láthatjuk az 58. számú ábrából, hogy az éjjeli menedékhelyet igénybevevő válaszadók körében lényegesen magasabb a pihenés feltételeivel mind a teljes mértékben elégedetlen, mind az inkább elégedetlen válaszadók aránya az átmeneti szállások igénybevevőihöz képest. A teljes mértékben elégedett válaszadók aránya az átmeneti szállás igénybevevői körében magasabb, több mint felük teljes mértékben elégedett a pihenés feltételeivel az általa igénybe vett intézményben.

A válaszadók pihenési feltételekkel való elégedettségét regionális bontásban vizsgálva azt tapasztaltuk, hogy a teljes mértékben elégedetlen válaszadók aránya a Közép-dunántúli régióban a legmagasabb, ahol a kérdőívet kitöltők 10,5%-a nyilatkozta ezt. Az inkább elégedetlen válaszadók e feltétel esetén is a Közép-magyarországi régióban vannak a legnagyobb arányban (22,5%). Az inkább elégedett válaszadók legmagasabb arányát a Dél-dunántúli régióban tapasztaltuk (51,2%), de arányuk a Dél-alföldi (48,0%) és az Észak-magyarországi régióban (43,2%) is magas mind a többi régióhoz, mind az 57. számú ábrában bemutatott vonatkozó arányhoz képest. A pihenés feltételeivel teljes mértékben elégedett válaszadók aránya ezúttal is kiemelkedően magas a Nyugat-dunántúli régióban (60,3%), de az előző két feltétellel való elégedettséghez képest jelentős csökkenést mutat. A pihenés feltételeivel teljes mértékben elégedett válaszadók az Észak-alföldi régióban is a legmagasabb arányt képviselik (41,7%). A Dél-alföldi régió kivételével minden régióban található olyan intézmény, mely egyáltalán nem biztosítja a pihenés feltételeit a válaszadók értékelése szerint. Ezek legnagyobb arányban (8,8%) a Közép-dunántúli régióban találhatók.

Az **étel melegítésének és elfogyasztásának** feltételeivel (a konyha állapotával, méretével, konyhai eszközök meglétével) kapcsolatos elégedettség esetében az átlagos pontérték 3,1, a leggyakoribb érték – a fentiekkel megegyezően – 4 (azaz a válaszadók 41,8%-a teljes mértékben elégedett az étel melegítésének és elfogyasztásának feltételeivel az adott intézményben). A válaszok alakulásáról az 59. számú ábra nyújt összefoglaló képet.

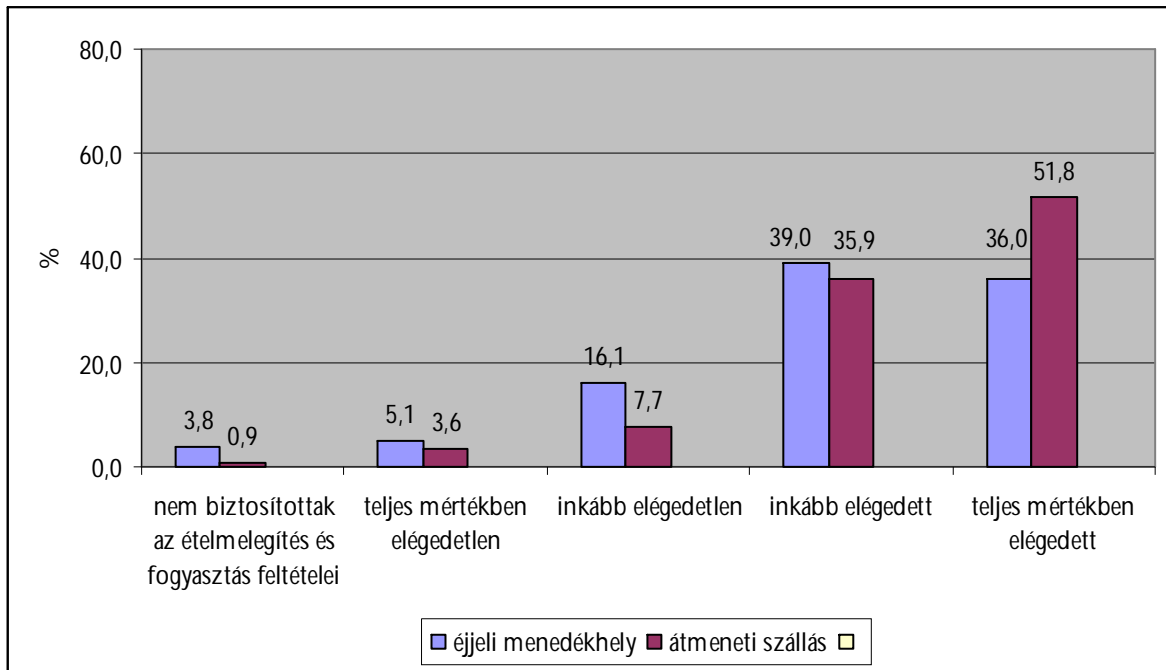
59. számú ábra: A válaszadók elégedettsége az étel melegítésének és elfogyasztásának feltételeivel



Láthatjuk, hogy az itt tapasztalt arányok a pihenés feltételeinél tapasztaltakhoz hasonlóan alakulnak.

A 60. számú ábra intézménytípusonként mutatja az igénybevevők étel melegítésének és elfogyasztásának feltételeivel kapcsolatos elégedettségét.

60. számú ábra: A válaszadók elégedettsége az étel melegítésének és elfogyasztásának feltételeivel – intézménytípusonként

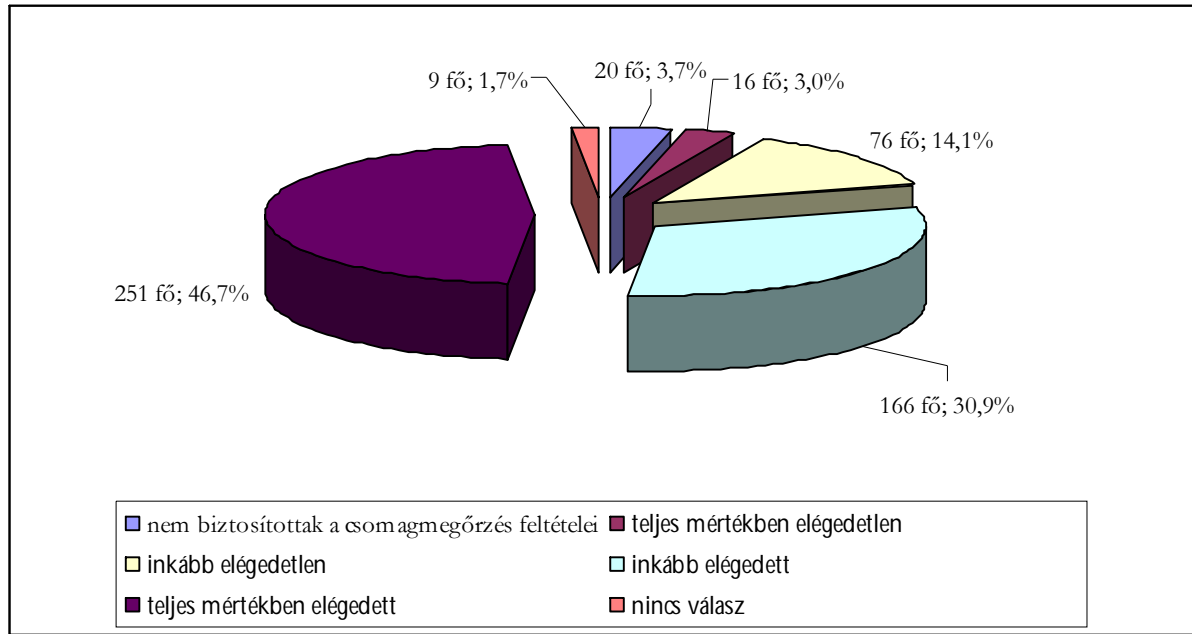


Láthatjuk az ábrából, hogy az éjjeli menedékhelyet igénybevevő válaszadók körében magasabb az étel melegítésének és elfogyasztásának feltételeivel teljes mértékben elégedetlen válaszadók aránya, és lényegesen magasabb az inkább elégedetlen válaszadóké az átmeneti szállások igénybevevőihöz képest. A teljes mértékben elégedett válaszadók aránya ezúttal is az átmeneti szállás igénybevevői körében magasabb, több mint felük teljes mértékben elégedett az étel melegítésének és elfogyasztásának feltételeivel az általa igénybe vett intézményben.

Regionális bontásban vizsgálva az étel melegítésének és elfogyasztásának feltételeivel való elégedettséget, a következőket tapasztaltuk: a teljes mértékben elégedetlen válaszadók aránya a Dél-alföldi régióban a legmagasabb (8,2%). Az inkább elégedetlen válaszadók e feltétel esetén is a Közép-magyarországi régióban vannak a legnagyobb arányban (29,5%). Az inkább elégedett válaszadók legmagasabb arányát a Közép-dunántúli régióban tapasztaltuk (56,1%), de arányuk a Észak-alföldi (42,9%) és az Észak-magyarországi régióban (48,6%) is magas mind a többi régióhoz, mind az 59. számú ábrában bemutatott vonatkozó arányhoz képest. Az étel melegítésének és elfogyasztásának feltételeivel teljes mértékben elégedett válaszadók aránya ezúttal is kiemelkedően magas a Nyugat-dunántúli régióban (61,7%), a teljes mértékben elégedett válaszadók a Dél-dunántúli régióban is a legmagasabb arányt képviselik (51,2%). A Dél-alföldi, Közép-magyarországi, Közép-dunántúli és Észak-alföldi régiókban található az az intézmények, melyekben egyáltalán nem biztosítottak az étel melegítésének és elfogyasztásának feltételei a válaszok szerint, közülük is legnagyobb arányban (14,3%) a Dél-alföldi régióban működnek.

A csomagmegőrzés feltételeivel (annak biztonságával, szabályaival) kapcsolatos elégedettséget vizsgálva 3,2 pontos átlagos értéket és 4-es leggyakoribb értéket tapasztalunk (azaz a válaszadók 46,7%-a teljes mértékben elégedett a csomagmegőrzéssel). A válaszok alakulásáról a 61. számú ábra nyújt összefoglaló képet.

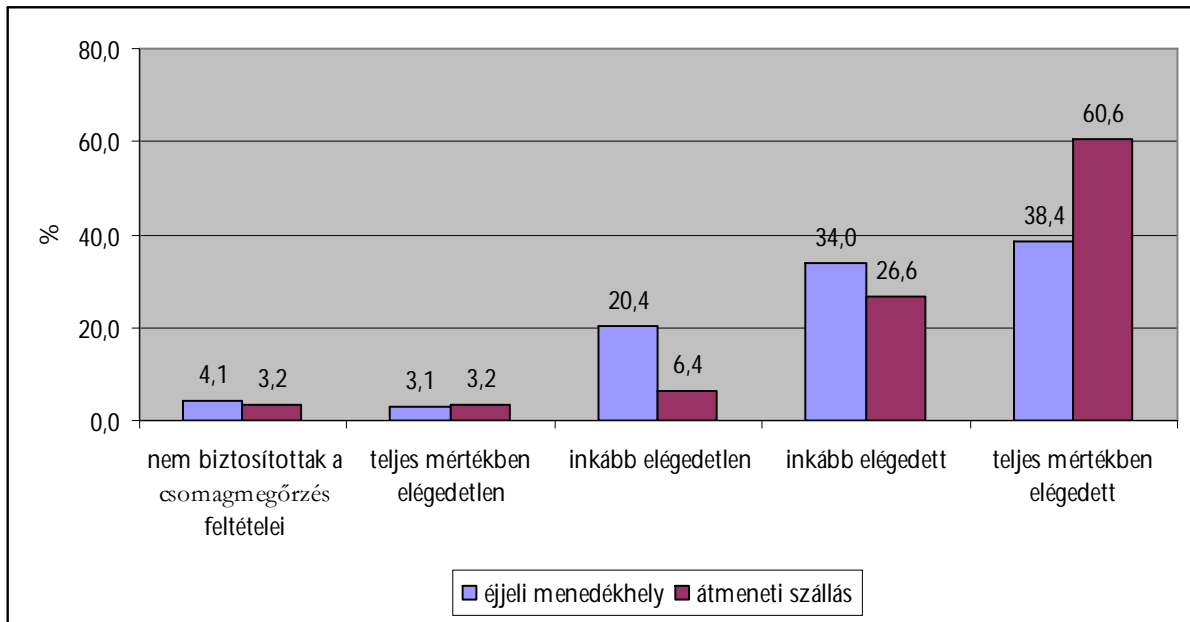
61. számú ábra: A válaszadók elégedettsége a csomagmegőrzés feltételeivel



Ezúttal is elmondhatjuk, hogy az arányok hasonlítanak a pihenéssel és az ételmelegítéssel és elfogyasztással kapcsolatban tapasztalt elégedettségi arányokra. Ugyanakkor az eddig elemzett feltételek közül itt tapasztaljuk azoknak a legmagasabb arányát, akik azt a választ adták, hogy a vizsgált szolgáltatás (csomagmegőrzés) nem biztosított az intézményben.

A 62. számú ábra intézménytípusonként mutatja az igénybevevők csomagmegőrzés feltételeivel kapcsolatos elégedettségét.

62. számú ábra: A válaszadók elégedettsége a csomagmegőrzés feltételeivel – intézménytípusonként

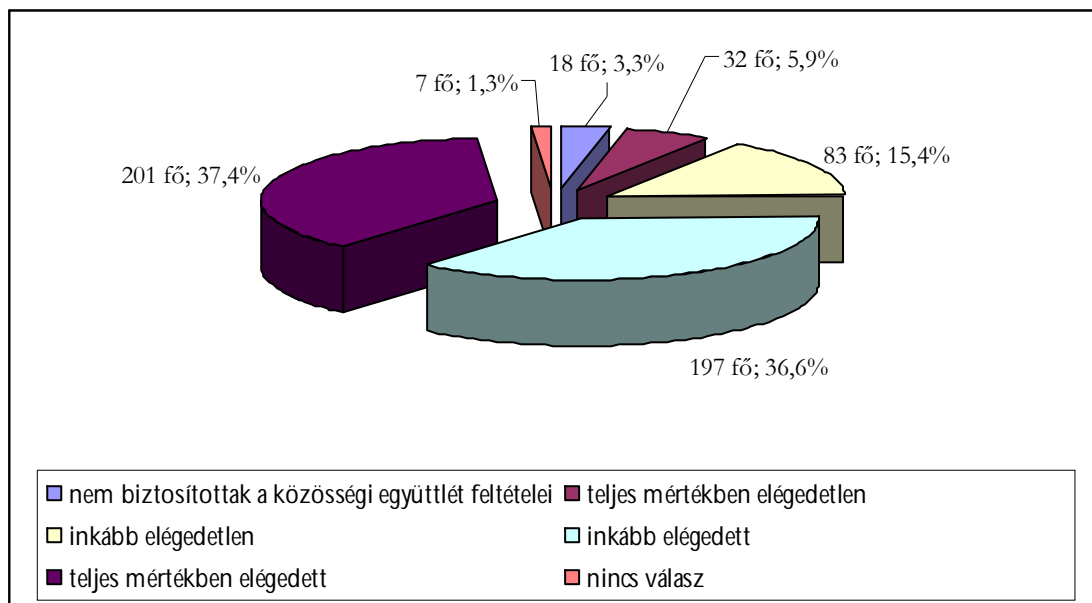


Láthatjuk a 62. számú ábrából, hogy a teljes mértékben elégedetlen válaszadók aránya csaknem megegyezik a két intézménytípus igénybevevői körében. Az éjjeli menedékhelyet igénybevevők a csomagmegőrzés feltételeivel is lényegesen nagyobb arányban inkább elégedetlenek, mint az átmeneti szállások lakói.

Regionális bontásban vizsgálva a csomagmegőrzés feltételeivel való elégedettséget, a következőket tapasztaltuk: a teljes mértékben elégedetlen válaszadók aránya az Észak-magyarországi régióban a legmagasabb (5,6%). Az inkább elégedetlen válaszadók e feltétel esetén a Közép-dunántúli régióban vannak a legnagyobb arányban (23,2%). Az inkább elégedett válaszadók legmagasabb arányát a Dél-alföldi régióban tapasztaltuk (43,1%), de arányuk a Közép-magyarországi régióban is magas (40,0%). A csomagmegőrzés feltételeivel teljes mértékben elégedett válaszadók aránya ezúttal is kiemelkedően magas a Nyugat-dunántúli régióban (72,3%) a többi régióhoz képest. Minden régióban található olyan intézmény, melyben egyáltalán nem biztosítottak a csomagmegőrzés feltételei a válaszok szerint, a legnagyobb arányt (8,3%) az Észak-alföldi régióban tapasztaltuk.

A **közösségi együttlét** feltételeivel (a helyiség állapotával, méretével, felszereltségével) való elégedettségre is rákérdeztünk. Az átlagos pontérték e feltétel esetén 3,0, a leggyakoribb érték – minden fentiekben elemzett feltétellel megegyezően – 4 (azaz a válaszadók 37,4%-a teljes mértékben elégedett a közösségi együttlét feltételeivel az adott intézményben). A válaszok alakulásáról a 63. számú ábra nyújt összefoglaló képet.

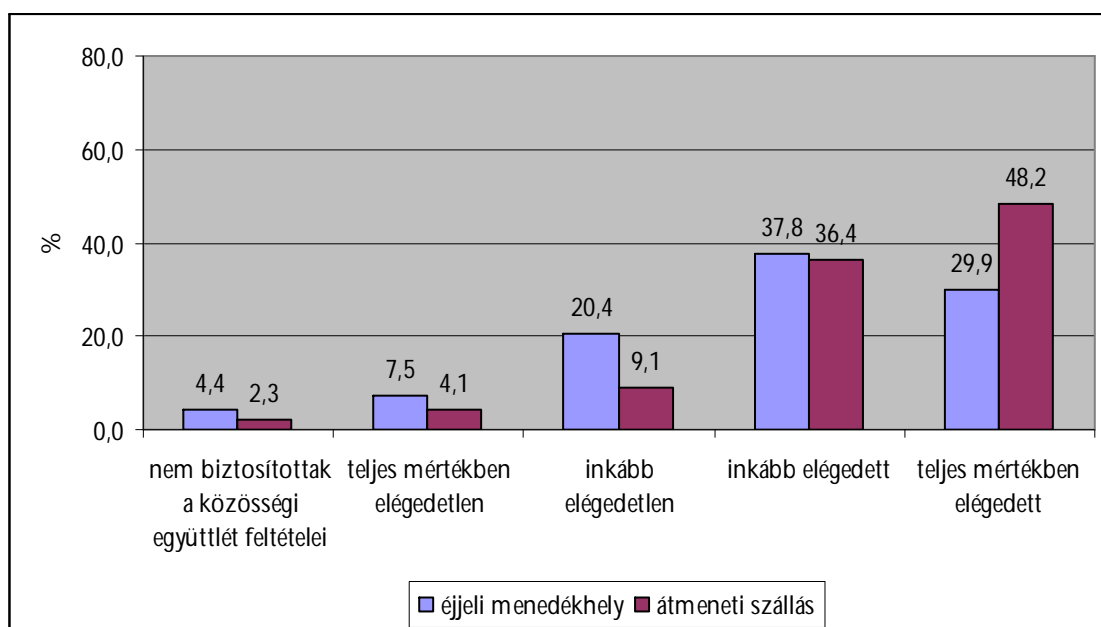
63. számú ábra: A válaszadók elégedettsége a közösségi együttlét feltételeivel



A fentiekben bemutatott feltételekkel való elégedettséghez képest alacsonyabb a közösségi együttlét feltételeivel teljes mértékben elégedett válaszadók aránya. Az összes vizsgált feltétellel való különböző mértékű elégedettségi arányokat tekintve, ez esetben kiemelkedően magas a teljes mértékben elégedetlen válaszadók aránya (5,9%).

A 64. számú ábra intézménytípusonként mutatja az igénybevevők közösségi együttlét feltételeivel kapcsolatos elégedettségét.

64. számú ábra: A válaszadók elégedettsége a közösségi együttlét feltételeivel – intézménytípusonként



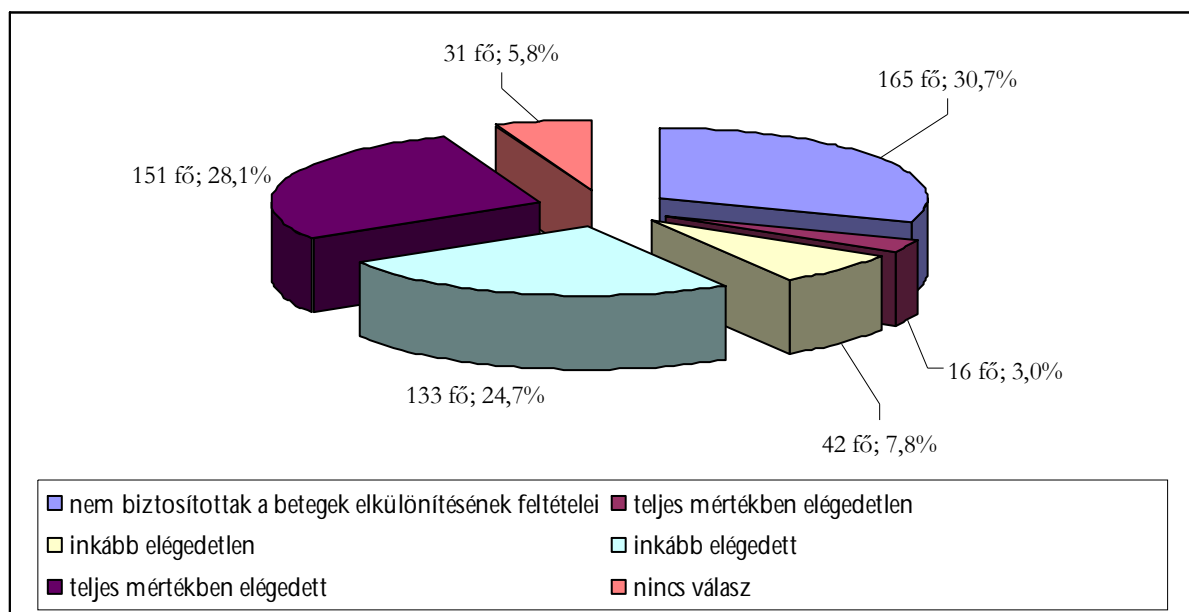
A 64. számú ábra adatai szerint a válaszadók közösségi együttlét feltételeivel való elégedettségének intézménytípusonkénti megoszlása meglehetősen hasonló a többi feltételnél

tapasztalt intézménytípusonkénti megoszlásához. Ez esetben is inkább az éjjeli menedékhelyek igénybevevői elégedetlenebbek és az átmeneti szállás lakói elégedettebbek a közösségi együttlét feltételeivel.

A válaszadók közösségi együttlét feltételeivel való elégedettségét regionális bontásban vizsgálva azt tapasztaltuk, hogy a teljes mértékben elégedetlen válaszadók aránya a Közép-dunántúli régióban a legmagasabb, ahol a kérdőívet kitöltők 10,8%-a nyilatkozta ezt, legalacsonyabb pedig a Dél-dunántúli régióban (2,4%). Az inkább elégedetlen válaszadók a Közép-magyarországi régióban vannak a legnagyobb arányban (27,5%). Az inkább elégedett válaszadók legmagasabb arányát a Dél-dunántúli régióban tapasztaltuk (53,7%), de arányuk az Észak-magyarországi régióban (40,5%), az Észak-alföldi régióban (40,3%) is magasabb a többi régióhoz, valamint a 63. számú ábrában bemutatott vonatkozó arányhoz képest. A közösségi együttlét feltételeivel teljes mértékben elégedett válaszadók aránya ezúttal is a Nyugat-dunántúli régióban a legmagasabb (58,9%). A Dél-alföldi és Dél-dunántúli régió kivételével minden régióban található olyan intézmény, mely egyáltalán nem biztosítja a közösségi együttlét feltételeit a válaszadók értékelése szerint, ezt legnagyobb arányban (10,8%) az Észak-magyarországi régióban intézményt igénybevevő válaszadók jelezték.

Az igénybevevők elégedettségét vizsgáló kérdés-csoportban utolsóként a **betegek külön szobában történő elhelyezésének** feltételeivel (betegszoba állapota, mérete, felszereltsége) való elégedettséget kérdeztük. Az átlagos érték – az összes elégedettségre vonatkozó kérdés közül – ez esetben a legalacsonyabb: 2,2. Tehát, a válaszadók e feltétellel átlagosan inkább elégedetlenek, míg a többi feltétel esetében azt láttuk, hogy átlagosan inkább elégedettek. A leggyakoribb válasz a 0 volt, ami azt jelenti, hogy a válaszadók többsége (közel egyharmada) úgy vélekedik, hogy az általa igénybe vett intézményben nem biztosítottak a betegek elkülönítésének feltételei. A válaszok alakulásáról a 65. számú ábra nyújt összefoglalást.

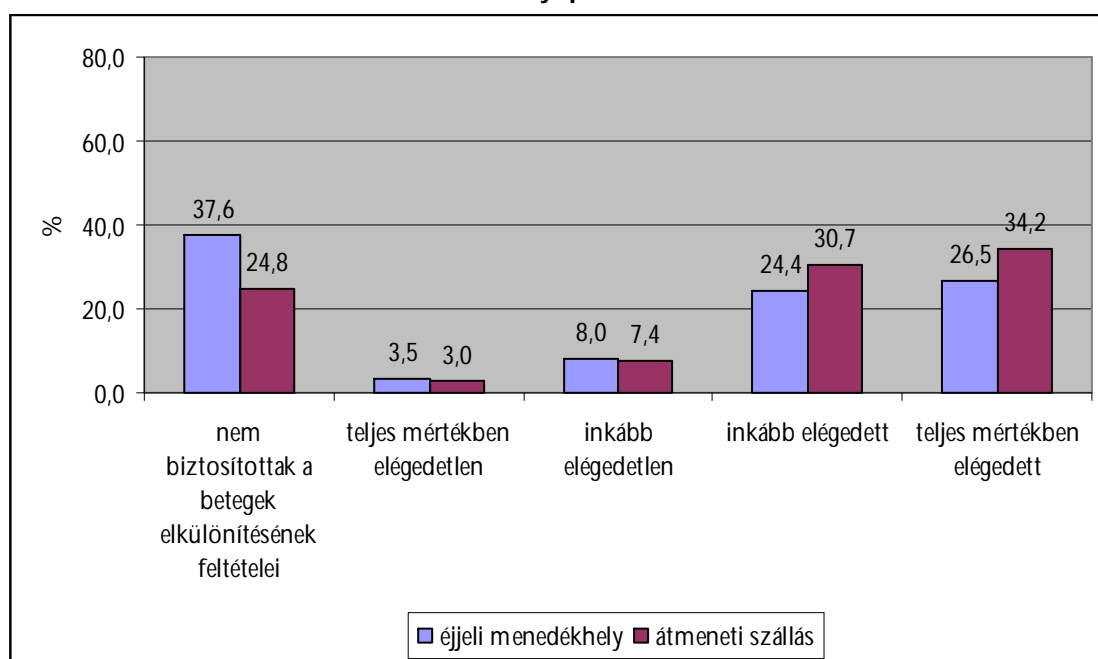
65. számú ábra: A válaszadók elégedettsége a betegek külön szobában történő elhelyezésének feltételeivel



Láthatjuk, hogy a fentiekhez képest alacsonyabb a teljes mértékben elégedett és az inkább elégedett válaszadók aránya a betegek elkülönítésének feltételeivel.

A 66. számú ábra intézménytípusonként mutatja a betegek külön szobában történő elhelyezésének feltételeivel kapcsolatos igénybevevői elégedettséget.

66. számú ábra: A válaszadók elégedettsége a betegek külön szobában történő elhelyezésének feltételeivel – intézménytípusonként



Láthatjuk a 66. számú ábrából, hogy az éjjeli menedékhelyet igénybevevők nagyobb arányban – több mint egyharmaduk – mondták azt, hogy nem biztosítottak a betegek elkülönítésének feltételei az intézményben, mint az átmeneti szállás lakói, akiknek egynegyede nyilatkozott így. Az

átmeneti szállást igénybevevők nagyobb arányban elégedettek, mint az éjjeli menedékhelyek igénybevevői.

A válaszadók betegek külön szobában történő elhelyezésének feltételeivel való elégedettségét regionális bontásban vizsgálva azt tapasztaltuk, hogy a teljes mértékben elégedetlen válaszadók aránya a Közép-dunántúli régióban a legmagasabb, ahol a kérdőívet kitöltők 6,3%-a nyilatkozta ezt, ugyanakkor az Észak-magyarországi régióban egyáltalán nem találunk teljes mértékben elégedetlen válaszadókat. Az inkább elégedetlen válaszadók a Közép-dunántúli régióban vannak a legnagyobb arányban (14,3%), míg legalacsonyabb a Dél-dunántúli régió válaszadói között (2,6%). Az inkább elégedett válaszadók legmagasabb arányát Dél-alföldi régióban tapasztaltuk (41,7%). A betegek elkülönítésének feltételeivel teljes mértékben elégedett válaszadók aránya szintén a Dél-alföldi régióban a legmagasabb (45,8%). Minden régióban található olyan intézmény, mely egyáltalán nem biztosítja a betegek elkülönítésének feltételeit a válaszadók értékelése szerint, ezt legnagyobb arányban a Közép-dunántúli (66,1%) és Közép-magyarországi (62,1%) régióban intézményt igénybevevő válaszadók jelezték, legalacsonyabb arányban pedig a Dél-alföldi (2,1%) és Észak-alföldi (6,3%) régióban.

Végül a kérdőívben szereplő utolsó kérdésben arra kértük a válaszadókat, hogy sorolják fel, az általuk igénybe vett **intézmény milyen további segítséget tudna még számukra nyújtani ahhoz, hogy jelenlegi (lekérdezéskori) helyzetükön változtatni tudjanak.** Erre a kérdésünkre 321 fő, a felmérésben szereplők 59,7%-a nem adott választ, tehát 217 főtől rendelkezünk legalább egy válasszal. E 217 fő közül 47 (21,7%) jelezte, hogy nincs szüksége további segítségre, mert mindent megkap, amire szüksége van. További 36 fő jelezte (16,6%), hogy munkalehetőség biztosításában, de főleg munkahelyek felkutatásában, munkakeresésben lenne szüksége további segítségre. Nagyobb válaszgyakoriságot tapasztaltunk még a lakhatás kapcsán: 25 fő jelezte (11,5%), hogy a lakhatása megoldásában várna segítséget, pl. önkormányzati bérlakás szerzésében, albérleti támogatás formájában stb. A fennmaradó válaszokból már nem képezhetők nagyobb csoportok, ezért az információvesztés elkerülése végett az összes választ bemutatjuk az 1. számú mellékletben.