



KISTÉRSÉGI  
EGYESÍTETT  
SZOCIÁLIS  
INTÉZMÉNY

## HAJLÉKTALANOKAT ELLÁTÓ SZOLGÁLAT

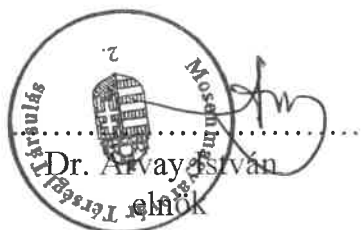
### UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA

### SZAKMAI PROGRAM

A szakmai programot Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Társulási Tanácsa az 36./2023.(IX.26.) TT. határozatával jóváhagyta.

Hatályos: 2023. szeptember 27. napjától.

A fenntartó képviselőjében jóváhagyta:



Mosonmagyaróvár Térségi Társulás

## TARTALOM

|                                                                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| I. BEVEZETŐ .....                                                                                                                | 3  |
| II. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI .....                                                                                                   | 3  |
| III. A SZOLGÁLTATÁS CÉLJA .....                                                                                                  | 4  |
| 1. A SZOLGÁLTATÁS TÁRGYI, SZEMÉLYI FELTÉTELEI .....                                                                              | 5  |
| 2. A MEGVALÓSÍTANI KÍVÁNT PROGRAM BEMUTATÁSA, A LÉTREJÖVŐ KAPACITÁSOK, A<br>NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK, TEVÉKENYSÉGEK LEÍRÁSA ..... | 5  |
| 3. A PROGRAM BEMUTATÁSA .....                                                                                                    | 7  |
| IV. AZ ELLÁTANDÓ CÉLCSOPORT .....                                                                                                | 8  |
| V. AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA SZOLGÁLTATÁS ELEMEI .....                                                                            | 9  |
| 1. MEGKERESÉS .....                                                                                                              | 9  |
| 2. TANÁCSADÁS .....                                                                                                              | 10 |
| 3. GONDOZÁS .....                                                                                                                | 11 |
| 4. ESETKEZELÉS .....                                                                                                             | 12 |
| 5. SZÁLLÍTÁS .....                                                                                                               | 13 |
| VI. MÁS INTÉZMÉNNYEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS .....                                                                                 | 13 |
| VII. AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA KAPCSOLATRENDSZERE .....                                                                           | 15 |
| VIII. SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE .....                                                                                           | 16 |
| IX. AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKÁRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA .....                                                             | 16 |
| X. A SZAKMAI MUNKA AZ ALÁBBI JOGSZABÁLYOKBAN ELŐÍRTAK FIGYELEMBEVÉTELÉVEL<br>TÖRTÉNIK .....                                      | 16 |
| XI. MELLÉKLETEK .....                                                                                                            | 18 |

*„Én nem néztem az okokat, csak azt, hogy a hajléktalanokon segíteni kell. Én az embereket néztem, és csak azt a célt láttam, hogy onnan kerüljenek el, ahol veszélyeztetve vannak, ahol nem lehet élni...”* (Nagy Bandó András)

## **I. Bevezető**

A szakmai program a Kistérségi Egyesített Szociális Intézmény Utcai Szociális Munka 9200 Mosonmagyaróvár, Barátság u. 20. sz. alatti telephelye által nyújtott szociális alapszolgáltatás működésére vonatkozik, a Mosonmagyaróvár Térségi Társulás illetékességi területén.

## **II. A szolgáltató adatai**

|                                          |                                                                                  |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Intézmény neve:</b>                   | Kistérségi Egyesített Szociális Intézmény                                        |
| <b>Székhelye:</b>                        | 9200 Mosonmagyaróvár, Soproni utca 65.                                           |
| <b>Telephely neve:</b>                   | Hajléktalanokat Ellátó Szolgálat                                                 |
| <b>Telephely címe:</b>                   | 9200 Mosonmagyaróvár, Barátság utca 20.                                          |
| <b>Fenntartója:</b>                      | Mosonmagyaróvár Térségi Társulás<br>székhelye: 9200 Mosonmagyaróvár, Fő utca 11. |
| <b>A szolgáltató tevékenység típusa:</b> | utcai szociális munka.                                                           |
| <b>Ellátási területe:</b>                | Mosonmagyaróvár Térségi Társulás illetékességi területe.                         |

A KESZI az alábbi **szociális alapszolgáltatásokat** biztosítja:

- étkeztetés 9200 Mosonmagyaróvár, Zichy Mihály u. 5.
- népkonyha 9200 Mosonmagyaróvár, Barátság u. 20.
- házi segítségnyújtás 9200 Mosonmagyaróvár, Zichy Mihály u. 5.
- jelzőrendszeres házi segítségnyújtás 9200 Mosonmagyaróvár, Zichy Mihály u. 5.
- nappali ellátások, idős klubok
  - Óvári Idősek Klubja demens személyek ellátásával 9200 Mosonmagyaróvár, Zichy Mihály u. 5.
  - Mosoni Idősek Klubja demens személyek ellátásával 9200 Mosonmagyaróvár, Szent István kir. u. 102.
  - Idősek Klubja 9241 Jánossomorja, Iparos u. 26.
  - Idősek Klubja 9155 Lébény, Iskola u. 13.
  - Idősek Klubja 9222 Hegyeshalom, Fő u. 153.
- Fogyatékkal Élők Nappali Intézménye

- Hajléktalanok Nappali Melegedője 9200 Mosonmagyaróvár, Barátság u. 20.
- Utcai szociális munka 9200 Mosonmagyaróvár, Barátság u. 20.

#### **Az alábbi Szociális szakellátások biztosítja:**

- Átmeneti elhelyezést nyújtó intézmények
  - Idősek Gondozóháza – 9200 Mosonmagyaróvár, Soproni utca 65.
  - Hajléktalanok Átmeneti Szállása -9200 Mosonmagyaróvár, Barátság u. 20.
  - Éjjeli Menedékhely – 9200 Mosonmagyaróvár, Barátság u. 20.
- Tartós elhelyezést nyújtó intézmények
  - Aranykor Idősek Otthona - 9200 Mosonmagyaróvár, Soproni utca 65.
  - Virágoskert Idősek Otthona - 9200 Mosonmagyaróvár, Lengyári u. 2.

### **III. A szolgáltatás célja**

Az utcai szociális munka olyan szolgáltatás, amely szinte folyamatosan jelen van az ellátási területen, az utcán segítségre szoruló egyének, csoportok felderítése, megkeresése, elérése és az intézményi elhelyezés megszervezése céljából.

#### **A szolgáltatás feladata:**

az utcai szociális munkás egyik legfontosabb feladata az ellátási területen felmerülő problémahelyzetek, veszélyeztető körülmények felismerése, a segítségre szoruló, krízishelyzetben lévő egyénnel, csoporttal való kapcsolatfelvétel, majd a szükséges beavatkozások meghatározása, intézkedések megtétele. Az utcai szociális szolgáltatás azoknak az embereknek nyújt elsősorban azonnali, avagy szükségletüknek megfelelő segítséget, akik mindennapjaikat, vagy annak egy részét életvitelszerűen közterületen töltik.

Feladata továbbá, hogy a – többségi társadalom normái szerint – lakhatásra nem alkalmas helyen életvitelszerűen tartózkodó (például: pince, nem téliesített nyaraló, prэшáz, sátor, fűtetlen helyiség stb.) személyeknek szükségletüknek megfelelően segítséget nyújtson.

**Az utcai szociális szolgáltatás feladata, hogy a szociális munka eszközkészletével és a szolgáltatás kapcsolati rendszerének felhasználásával, illetve egyéb lehetőségek felkutatásával és felajánlásával**

- megelőzze, megakadályozza a közvetlen életveszéllyel fenyegető helyzetek kialakulását,
- az utcai létből, a hajléktalan életmódból eredő kockázatok csökkentésével segítse a túlélést,
- segítse a láthatóan segítségre szoruló egyének és csoportok szükségleteihez kapcsolódó szolgáltatások elérését, a szolgáltatásokhoz való hozzájutást,

- segítse az egyének és csoportok intézményi vagy önálló lakhatásának megoldását, társadalmi integrációjuk erősítését.

### **1. A szolgáltatás tárgyi, személyi feltételei**

Háttérroda: a szolgáltatásainkat egy modern környezetben (2017-ben épített épületrészben) nyújtjuk, a Szolgálatunk irodái is itt helyezkednek el, amelyek modern irodabútorokkal felszereltek, zárható irattartó szekrények vannak benne. Valamennyi szociális munkatárnak számítógép, internet hozzáféréssel a rendelkezésére áll, valamint 2 darab multifunkcionális nyomatógép és 2 darab szolgálati mobiltelefon is a felszerelés része. Az egyéni beszélgetésekre az interjú szobában kerülhet sor.

Az intézmény tulajdonát képező KIA típusú személygépkocsit használják az utcai szociális munkát ellátó dolgozók.

A szolgálat tagjai részére védőruha biztosított (kabát, bakancs).

Az utcai szolgálat két főállású (egyik főállás betölthető két félállású kollégával is) szociális munkásból és/vagy segítőből áll, ők rendelkeznek a törvény által előírt képesítéssel. Munkatársainknak saját ügyfélkörük van, akikkel hajléktalan helyzetük megoldása érdekében folyamatos esetkezelést végeznek. Kollégáink a heti kettő óras – Szolgálatunk telephelyén tartott - ügyeleti időn kívül munkaidejüket jellemzően utcán vagy valamilyen hivatalos szervnél töltik. A munkaidő-beosztás a szakmai előírások figyelembevételével történik. Munkánk a segítő kapcsolat önkéntességére épül, ez alól csak az ügyfeleinket veszélyeztető állapot képez kivételt, amikor sürgősen cselekednünk kell. Természetesen ekkor is betartjuk az Etikai Kódex előírásait.

### **2. A megvalósítani kívánt program bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatások, tevékenységek leírása**

Térség általános jellemzői:

„A Mosonmagyaróvári térség az ország észak-nyugati sarkában helyezkedik el, északon Szlovákia (Csallóköz), nyugaton Ausztria (Burgenland), keleten a győri, délen a csornai kistérséggel határos. Két jelentős közúti és vasúti határállomás – Hegyeshalom és Rajka – kapcsolja az európai térséghez, ezért is használja gyakran a Nyugati Kapu elnevezést.”

A Mosonmagyaróvár térségének többszáz éves történelme során, gazdasági fejlődése kedvezően alakult, amely még a nagy középkori háborúk időszakában kezdődött és a mai napig is folytatódik. A térségben, kedvező fekvése miatt sok cég, gyár található, ami vonzza a

munkavállalókat, akiknek nem minden esetben sikerül a munka megtartása. A szolgáltatásainkat igénybe vevők között az arányuk ugyan nem emelkedik, de még mindig magas, az ország keleti feléből, munkavállalás céljából, érkező személyek száma. Ők, olyankor, ha nem sikerül a munkájukat megtartani, átmenetileg az Szolgálatunk segítségét veszik igénybe.

Az ellátási területünkön élő, az intézményi ellátási formákból kiszorult, illetve azzal szemben bizalmatlan, életvitelszerűen utcán, közterületen, nem lakás céljára szolgáló helyiségben élők szociális és mentális segítése, az életmódjukból következő, fokozott mértékű veszélyhelyzetek elhárítása, megelőzése.

Klienseinknek van egy olyan csoportja, melynek tagjai hosszabb-rövidebb időre, utcai életmódra „rendezkednek be”. Ennek ritkán, és rövid ideig oka az ellátórendszer véges kapacitása. Az esetek túlnyomó többségében az áll a háttérben, hogy a különböző okokra visszavezethető alkalmazkodási nehézségek miatt ezek a személyek kirekesztődnek az ellátásból. Ez a tény különösen a téli időszakban okozhat olyan helyzeteket, amelyeket akár életvédelmi szempontokból is kezelni kell. Ezt a cél szolgálja a Szociális Ágazati Portálon közzétett Vörös kód protokoll is.

Prevenációs jelleggel évek óta kapcsolatot tartunk az utcán élő hajléktalan személyekkel, kiemelten a téli- és nyári krízis időszakokban, illetve konkrét lakossági bejelentés alapján kerestük fel a város területén tartózkodó hajléktalan személyeket. Tapasztalataink alapján a szolgáltatás kiterjesztése a térség településeire indokolttá vált, mert már vidéken is jellemző az a jelenség, ami a városunkban már évekkel ezelőtt is tapasztalható volt, hogy az ország keleti/déli régiójából elindulnak az emberek munkavállalás miatt a mi régiónkba, a környező falvakban találnak mezőgazdasági munkát, de a szezon vége után már nem biztosított a szállásuk, és nem tudnak hova menni, mert a gyári munkára nem megfelelő a képességük/képzettségük, hazamenni már nem akarnak, a falut már megszokták, ezért ott válnak hajléktalanná. Azonban a falu közösséget zavarja ez a jelenség, ezért a helyi családsegítő kollégához fordulnak, aki felkeres minket, így jutnak el a Szolgálatunkhoz, és mindig külön szervezést igényel ezeknek az embereknek a szállítása, azonban az utcai szociális munkások ezentúl az erre a célra használt autóval ezt meg tudják oldani.

A városban az Utcai Szociális Munka működtetésével végre nem kell folyamatosan nemet mondanunk azokra a megkeresésekre sem, amelyek a lakosság, civil szervezetek, rendészet részéről heti szinten érkeznek felénk, miszerint az utcán, lépcsőházakban, vasútállomáson, a

sétáló utcán látnak hajléktalan személyeket és kéri, hogy nézzük meg őket-- nyújtsunk segítséget számukra.

A KESZI Hajléktalanokat Ellátó Szolgálat számára az ellátás szempontjából az év során a legnehezebb a téli, az ún. *krízis időszak* (1/2000 SZCSM rendelet 2.§. (i) a november 1-jétől következő év április 30-áig terjedő időszak), amely különösen veszélyes az utcán, külterületeken éjszakázók számára a kihülés, fagyás veszélye miatt.

Azok a rászoruló, akik már több éve az ellátórendszerünkben vannak, már a korábbi évek tapasztalatai alapján tisztában vannak az igénybevétel mikéntjével. Az újonnan érkező ellátottakat már az érkezés pillanatában, a Nappali Melegedőben szolgálatot teljesítő kollégák, tájékoztatják arról, hogy milyen ellátást, miként tudnak igénybe venni.

Krízisbédre, hétköznapiokon, a napi egyszeri meleg étel biztosítására azon személyek jogosultak, akik hajléktalanok, jövedelemmel nem rendelkeznek, vagy létfenntartást veszélyeztető rendkívüli élethelyzetbe kerültek

Költségek fedezetét a Mosonmagyaróvár város Önkormányzattal kötött „Támogatási szerződés” -ben foglaltak garantálják

A raktárunkban tartósélelmiszerek is rendelkezésre állnak, ezek nagy részét adományba kapjuk, illetve szükség esetén vásárolunk is, hogy a jelentkező utcán élő klienseknek tudjunk élelmet adni.

### **3. A program bemutatása**

Az Utcai Szociális Munka a Hajléktalanokat Ellátó Szolgálat egységeként működik.

Az Utcai Szociális Munkát a Szolgálat szakmai vezető irányítja. A szakmai munka szervezése team munkában történik, hetenként team-megbeszéléssel.

Az Utcai Szociális Munka feladatait munkanapokon, 14.00 órától 22.00 óráig legalább napi 6 órában végzi a működési engedélyében meghatározott ellátási területen. Az utcai gondozó szolgálat munkanapokon ügyeletet tart, hétfőn, szerdán, péntek 14.00-16.00 óráig, kedden, csütörtökön 16.00-18.00 óráig Hajléktalanokat Ellátó Szolgálat székhelyén az erre a célra kialakított irodában.

A munkavégzés megkezdése előtt annak megtervezése szükséges heti- napi terv szerint.

Ennek egyik eleme az *Előzetes útvonalterv* készítése (heti bontásban), menetlevél vezetése. Az előzetes útvonalterv elkészítése segíti a szolgálat munkájának tervezhetőségét, hozzájárul a szakmai munka szervezettségének, tudatosságának javításához. Célja annak biztosítása, hogy az utcai szociális munkások mindenhol eljussanak meghatározott időnként, ne maradjon ki a terület egyik része sem. A ténylegesen bejárt útvonal helyszíneinek a rögzítése, a tapasztalatok

rövid összegzése is szükséges. Az itt rögzített információk is nagyban segíthetik a szociális térkép elkészítését és frissítését is.

A ténylegesen bejárt útvonalat menetlevélen is rögzítjük.

A munka végzés során a napi munka dokumentálását az alábbiak szerint végezzük:

- egyrészt az igénybe veőkkel végzett szakmai munkát: a részükre nyújtott szolgáltatások rögzítése, események (személyes adatok: név, születési hely és idő, anyja neve, és az ügyfél fellelhetési helye, TAJ száma, szolgáltatási elemek, és azon belüli tevékenységek) rövid leírása, illetve a helyszín rögzítése személyre szabottan.
- másrészt egyéb tevékenységek dokumentálása, mint például bejelentések fogadása és annak kezelése, ügyfélfogadás, szakmai team, adminisztráció, szupervízió, rendezvényeken való részvétel, terepfelmérés, adománygyűjtés stb.

#### IV. Az ellátandó célcsoport

A szolgálat ügyfelének számít minden olyan hajléktalan ember, aki éjszakáit életvitelszerűen a szolgálat ellátási területén közterületen, vagy nem lakás céljára szolgáló helyen tölti. A területünkön élő kliensek 3 csoportba oszthatók:

Van a klienseink azon csoportja, akik **rendszeresen** (akár évek óta) **ugyanazon a helyen töltik az éjszakákat, akik jellemzően saját építésű kunyhóban, faházban élnek**, de előfordul körükben olyan is, aki lakókocsiban, sátorban él. Területi elhelyezkedésükre jellemző, hogy kevésbé frekvenciált helyen, a közúti és gyalogosforgalomtól távolabb eső, erdős-bokros területeken élnek. Jellemzően többen vannak, de minimum ketten, ritkán élnek teljesen magányosan, elszigetelten más lakóközösségtől, személytől. Általában 2-10 fő él közvetlenül egymás mellett.

Vannak olyan kliensek is, **akik fix helyen, de nem maguk építette lakhelyen élnek** - pl. híd alatt, romos épületben, pályaudvari melléképületben.

Ez jellemző a vidéki településeken, ott vagy a saját romos, lakhatásra nem alkalmas ingatlanjukban laknak, vagy szíveségi lakáshasználóként, sokszor hasonló körülmények között élnek. Jelenlétük ezeken a helyszíneken biztosnak, ottlakásuk életvitelszerűnek mondható.

Második csoportba **az állandó hellyel nem rendelkező kliensek** jóval kevesebben, de jelen vannak az ügyfélkörben. Jellemző rájuk, hogy tartósan az ellátási területen tartózkodnak, de nem alakítanak ki maguk számára hosszú távon fenntartható lakóhelyet. Az időjárás, ill. a környéken élők hozzáállásától függően változtatják helyüket. Kedvezőbb időjárási viszonyok között tavasztól őszi erdőben, parkokban, padokon, füves-bokros területeken éjszakáznak, a

hidegebb téli időszakban pedig lépcsőházban, kukatárolóban, alkalmanként éjjeli menedékhelyen töltik éjszakáikat.

A harmadik csoportba azon ügyfelek tartoznak, **akik időről-időre feltűnnek a területen, jelenlétük azonban nem állandó.** A fentebb leírt országon belüli migrációhoz kapcsolódóan, attól függően, hogy van-e munkájuk, ahhoz kapcsolódó szállásuk, vagy tovább állnak másik megyékbe, majd mégis visszatérnek. Gyakran éjszakáznak éjjeli menedékhelyen, ahonnan néha kiszorulnak, s ekkor választják az utcát, vagy valamilyen szállal kapcsolódnak a területhez és alkalomadtán itt töltenek néhány napot, hetet, esetenként szívességi lakáshasználók.

## V. Az utcai szociális munka szolgáltatás elemei

### 1. Megkeresés

Az utcai szociális munkát végzők Mosonmagyaróváron rendszeresen bejárják az ellátási területet, megkeresik és segítő kapcsolatot kezdeményeznek a közterületen életvitelszerűen tartózkodókkal. Fogadják intézménytől vagy más szervezettől, magánszemélytől érkező, az ellátási területet érintő bejelentéseket a +36 96/203-379-es, ill. a +36 20/385-1231-es telefonszámon, vagy a [hajlektalanellatas@szocmkt.hu](mailto:hajlektalanellatas@szocmkt.hu) e-mail címen. Az ellátási területen a vidéki településekre csak jelzés vagy előzetes megbeszélés alapján mennek ki.

Az utcai szociális szolgáltatás egyik fontos feladata a rendszeres terepfelmérés, melynek során az utcai szociális munkásnak meg kell ismernie az ellátási területet, illetve a területen bekövetkező változásokat, figyelmet fordítva a területen bekövetkező infrastrukturális változásokra is.

A felderítés konkrét célja a segítségre szoruló felkutatása, körülményeik felmérése. Tevékenységi területei: közterületek, lépcsőházak, pincék, szórakozóhelyek, vasútállomások stb. a *szociális térképen* megjelölt területeken. Az utcai segítő a téli időszakban munkanapokon legalább 18 és 22 óra között terepen tartózkodik, állandó elérhetőséggel és jelenléttel, kapcsolódva a Közép-dunántúli Regionális Diszpécser Szolgálathoz és az országos diszpécserközponthoz, szükség esetén speciális szolgáltatások nyújtásával. A felderítés adatairól a szolgálat folyamatos tájékoztatást ad a helyi önkormányzatoknak, félévente frissíti az „utcai szociális térképet”, (intézményi lefedettség, befogadó létszámok, elhelyezkedés a klientúrához képest; hajléktalan emberek tartózkodási helye, száma, rétegződésük, helyzetük, speciális igényeik, problémáik stb.). Az Utcai Szociális Munka munkatársai vezetik a jogszabályban előírt, illetve belső használatra kidolgozott kötelező adminisztrációt és a számítógépes nyilvántartó rendszert. A felderítés adatairól csak az a személyes adatok

védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény vonatkozó rendelkezéseinek betartásával ad ki információt. A felderítés az érintettek igényeinek felmérését is tartalmazza. A felderítéshez tartozik a társintézményekkel való folyamatos kapcsolattartás, szolgáltatásaik feltérképezése, megismerése.

Az ügyféllel való találkozáskor az utcai szociális munkás lehetőség szerint felméri, tájékozódik a következőkről:

- milyen az állapota,
- milyen a környezete,
- igényel-e azonnali beavatkozást,
- milyen aktuális szükségletei vannak,
- vannak-e társai,
- ismert-e a szociális munkás előtt,
- átutazó, a településen élő, vagy visszatérő hajléktalan.

## **2. Tanácsadás**

Előnyt jelent, hogy a Mosonmagyaróvár és térségének szociális szolgáltatásai, a Családok Átmeneti Otthona kivételével, közös irányítás alá tartozik, ezért a szakmai vezetőnk heti rendszerességgel találkozik a többi egység vezetőivel. A Hajléktalanokat Ellátó Szolgálat már jól működő kapcsolatot épített ki a helyi önkormányzati, szociális segítséssel foglalkozó szervezetekkel, intézményekkel, civil szervezetekkel, munkaügyi központtal, rendőrséggel.

Ez a *szolgáltatás* többirányú lehet, így magában foglalja a kapcsolatfelvételt az illetékes hivatalokkal, intézményekkel, a közvetítést az ügyfél és az intézmények között. Ide tartozik a szóbeli és írásbeli kapcsolatot tartása a hatósági, önkormányzati, szociális segítséssel foglalkozó szervezetekkel, intézményekkel, civil szervezetekkel, kétirányú információs csatorna biztosítása a kliens érdekében.

Az ügyintézés fontos eleme a kliens érdekképviselése, ami állhat abból, hogy a segítő, hatóságoknál eljár, feljelentési ügyekben jogi tanácsadót, vagy képviselőt szerez az ügyfél számára, illetve tájékoztatja és biztosítja a szolgáltatást igénybe vevő részére a szolgáltatással és egyéb ügyintézéssel kapcsolatos jogorvoslati lehetőségről.

Az Utcai Szociális Munka munkatársa segít beszerezni a személyi igazolványhoz és egyéb iratokhoz szükséges okmányokat, valamint közreműködik a rászoruló hivatali levelezésében.

Az ügyfél érdekében a társadalombiztosítás adta lehetőségeket mérlegelve közbenjár az ingyenes gyógyellátási, nyugdíjaztatási kérelmek kedvező elbírálásának érdekében.

Munkalehetőségeket keres és ajánl a segítségért hozzá fordulónak.

Elhelyezési lehetőségeket keres átmeneti szállókra, szociális otthonokba stb.

Közös megegyezéssel közreműködik a szociális segélykérés folyamatában, a kapott összeg felhasználásáig, a szolgáltatást igénybe vevővel kötött megállapodás alapján.

### **3. Gondozás**

A kliensek veszélyeztetettségének mértékét minden találkozáskor fel kell mérni.

A szolgálatot ellátó szociális munkás dönti el, hogy milyen intézkedés, milyen segítségnyújtás indokolt, hogy elhalasztható-e az azonnali gondoskodás, illetve annak elmaradása milyen következményekkel jár.

Az Utcái Szociális Munka a potenciális kliensekkel történő kapcsolat felvételt követően a következő tevékenységet végzi: amennyiben szükséges azonnali orvosi beavatkozás, akkor a megfelelő egészségügyi intézetbe szállítja/szállíttatja az ellátottat.

Kollégáink feladata az ellátórendszeren kívül maradók folyamatos egyéni segítése, rendszeresen, szervezeten gyűjtött, adományba kapott szükségleti cikkeknek, felderített rászorulókhöz történő eljuttatása.

A kollégák folyamatosan visznek magukkal takarókat, tartós élelmiszert, gyógyszert, ruhákat, hogy helyben, azonnal tudjanak segíteni.

Rendszeresen, helyhez és időhöz kötött szociális információadással, törekednek arra, hogy a kliensek bekerüljenek az intézményes ellátási formákba, fentebb bemutatott ábra szerint. Tájékoztatják a klienseket más szociális, egészségügyi, munkaügyi és egyéb ellátásokhoz való hozzájutások feltételeiről és módjáról.

Folyamatosan figyelemmel kísérik gondozottjaik helyzetét, támogatást nyújtanak: az egészségügyi alap- és szakellátásokhoz való hozzájuttatásukban: kapcsolatot tartanak háziorvosokkal, szakorvosokkal, a személyiségi jogok tiszteletben tartása mellett. Már jól kiépített kapcsolatunk van Mosonmagyaróváron és a térségében praktizáló házi orvosokkal, a kórházi szociális munkással, a helyi Egészség Fejlesztési Iroda munkatársaival. A Hajléktalanokért Közalapítvány egészségügyi pályázatán eddig minden évben sikeresen pályáztunk, ennek keretéből tudunk kórházi csomagot biztosítani szükség esetén. Az intézményi ellátottjaink esetében, ha kórházba kerültek meglátogattuk őket az egészségügyi intézményben, ugyan így teszünk az utcán élő klienseink esetében is.

Minden napi étkezést biztosítunk a népkonyhai, vagy krízisétkezés igénybevételével. Élelmiszerbankon keresztül kapott adományból is részesülhetnek, a kiosztott ételt itt kulturált körülmények között tudják elfogyasztani.

Csomagmegőrzés: Az ügyfeleknek lehetőségük van a Barátság u. 20. sz. alatti székhelyen csomagmegőrzést igénybe venni, amely a Nappali Melegedővel közösen működik.

Tisztálkodás, mosási lehetőség igénybevétele: Az éjjeli menedékhelyhez 2 vizesblokk tartozik. Az utcai életmódot folytató, önmagukat, környezetüket elhanyagoló ügyfeleknél alkalmanként szükség van a fertőtlenítő fürdetésre, amit az utcai szociális munkát végzők irányításával, segítségével, itt meg tudnak tenni, mások zavarása és kellemetlen pillantásaik elviselése nélkül. Mosásra a Nappali Melegedő helyiségében van lehetőség, ahol rendelkezésre áll egy szárítógép is, így a tiszta ruhákat nem kell nedvesen elvinniük.

#### **4. Esetkezelés**

Egyéni esetkezelést az utcai szociális munkás kizárólag az ügyfél kezdeményezésére – amelyre a szociális munkás ösztönözheti őt -, szóbeli megállapodás megkötése után végez, és amelyet folyamatosan dokumentál. A fontosabb információkat adatlapon rögzíti (ld. a Mellékletben), az alapvető személyes adatokkal együtt. Szt. 20. § „Az utcai szociális munkát nyújtó szolgáltató a hajléktalan személy életét vagy testi épségét veszélyeztető helyzet megszüntetése, a hajléktalansággal járó ártalmak csökkentése, illetve ehhez kapcsolódóan a szociális és egészségügyi szolgáltatások és ellátások igénybevételének segítése és szervezése, valamint a hajléktalan személynek intézménybe vagy más szálláshelyre juttatása céljából, az e célok megvalósításához szükséges mértékben és időtartamig, de legfeljebb az utcai szociális munkát nyújtó szolgáltatóval fennálló intézményi jogviszony megszűnéséig kezeli a hajléktalan személy nevére, születési helyére és idejére, anyja nevére, Társadalombiztosítási Azonosító Jelére, 4. § (3) bekezdése szerinti tartózkodási helyére, cselekvőképességére, családi körülményeire, jövedelmi viszonyaira, iskolai végzettségére és munkavállalását befolyásoló egyéb tényezőkre, valamint egészségi állapotára vonatkozó adatokat.”

A szociális munkás az egyéni esetkezelés során, a döntések cselekvéssé alakulása közben egyre inkább átengedi a kezdeményezést az ügyfélnek.

Az esetkezelés során az utcai életmód felszámolásával kapcsolatos tevékenységeket végez, annak érdekében, hogy az adott személy kikerüljön a célcsoportból.

Az esetkezelés az ügyféllel történt megállapodás időtartamáig, megfelelő intézményhez való irányításig, illetve azokba való elhelyezésig tart.

## **5. Szállítás**

A KESZI a tulajdonában lévő, személygépkocsit az utcai szociális munka végzéséhez rendelkezésre bocsát, ezáltal az ügyfelek szükséges szállítása, a materiális javak eljuttatása (élelem, ruházat, takaró stb.) a rászorulóknak biztosított. A Térségi Társulás településeiről felmerült igények kielégítését is meg tudjuk valósítani.

## **VI. Más intézménnyel történő együttműködés**

Az intézményünk a szakmai munka során folyamatosan arra törekszik, hogy kapcsolatrendszerét más intézményekkel, szervezetekkel fenntartsa és lehetőség szerint tovább bővítse.

Az együttműködés, tájékoztatás, információnyújtás az alábbi módokon történhet:

- szakmai megbeszélések, továbbképzések
- szakmai műhelymunkák, tapasztalatcserék
- levelezés, elektromos levelezés
- szóbeli formában: személyesen, telefonon.

1. A Módszertani Intézményekkel, első sorban a Regionális Diszpécser Szolgálattal (írásos együttműködési nyilatkozat alapján), melynek során információt szolgáltatunk a tevékenységünkről, adatkérést teljesítünk, szakmai tanácsot kérünk, segítséget kérünk az ellátás megszervezésében, részt veszünk szakmai jellegű előadásokon, illetve képzéseken, közreműködünk a módszertani intézmény által folytatott ellenőrzésekben.

2. A hatékony gazdálkodás keretében együttműködünk a saját intézményünk és más intézmények fenntartóival a következő főbb területeken: a költségvetési, pénzügyi, gazdasági tevékenység tervezése, végrehajtása és ellenőrzése, szakmai feladatellátás tervezése, végrehajtása és ellenőrzése.

Szakmai feladatokkal kapcsolatos beszámolási kötelezettség teljesítése, intézményi működés és fejlesztés-stratégiai tervezése, a szakmai hatékonyság biztosítása érdekében együttműködés a dolgozók képzésének, jutalmazásának, bér jellegű és egyéb kiadásainak biztosításában. Pályázatok, egyéb fejlesztési lehetőségekben való konzultáció.

3. KESZI intézményeivel, Családok Átmeneti Otthonával az együttműködés főbb területei: szakmai kapcsolatok fenntartása révén szakmai információk cseréje, új módszerek, modellek intézmények közötti ismertetése; elhelyezési és áthelyezési ügyekben kölcsönös

segítségnyújtás az igénylő számára legmegfelelőbb intézmény kiválasztásában, részt veszünk a szakmai konzultációkban, akár napi rendszerességgel, a telefonos, illetve internetes kapcsolattartás címén.

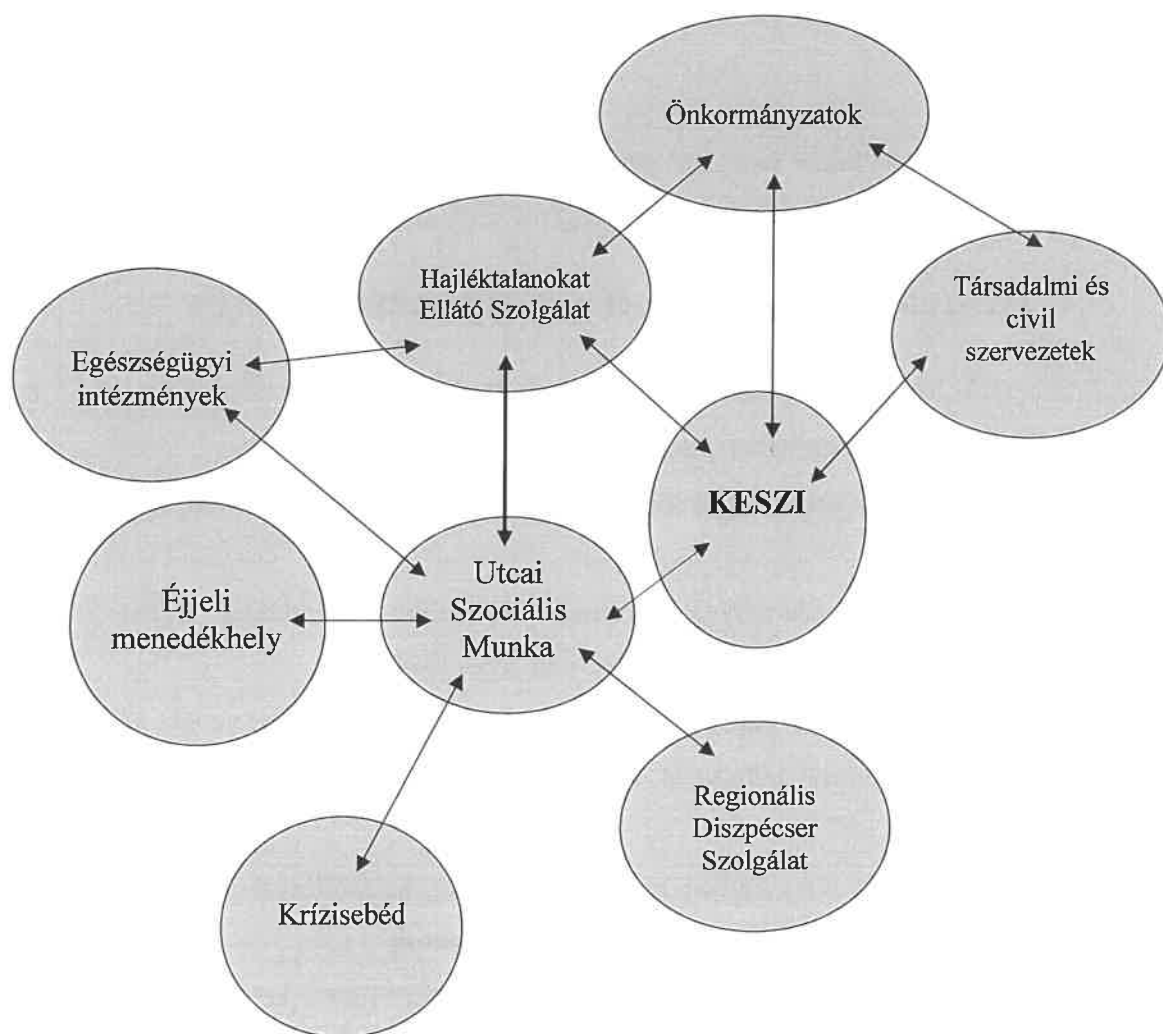
4. Egyéb szolgáltató központokkal történő együttműködés keretében: A családsegítő szolgálattól (közös részvétel az utcai szociális munkában), egészségügyi intézményekből, szakrendelőkből, hivatásos gondnokoktól, más szociális intézményeken keresztül jelzés érkezhets az intézmény felé a szolgáltatás iránti igényekre vonatkozóan. Szakmai együttműködés, közös programok megvalósítása; az ellátást igénybe vevők teljes körű egészségügyi ellátásának érdekében folyamatos a kapcsolattartás a háziorvosokkal és a szakrendelőkkel, kórházi ellátás esetén a kezelő orvosokkal a részvétel megszervezése az egyéni és csoportos egészségügyi szűrésekre; a szolgáltatás-nyújtás keretében igénybe vesszük a szociális és egészségügyi szakértők tanácsadását.

5. Együttműködés a hatóságokkal: a folyamatosan változó jogszabályi háttér miatt folyamatos a kapcsolattartás és egyeztetés az engedélyező hatóságokkal; kérelmekkel és engedélyezési eljárásokkal kapcsolatban történő egyeztetés; jelentési kötelezettség teljesítése másodfokú hatósággal; eljárásban bevont, az engedélyezésben részt vevő szakhatóságokkal történő egyeztetés; folyamatos kapcsolattartás az ellátottjaink lakcíme szerinti területileg illetékes gyámhivatalokkal; együttműködés a rendőrséggel, bírósággal; tevékenységünk során elengedhetetlen az együttműködés az önkormányzatokkal

6. Karitatív szervezetekkel, helyi intézményekkel, civil szervezetekkel, gazdasági szereplőkkel, egyházakkal és a lakossággal együttműködés kialakításának célja, hogy kialakuljon, illetve megerősödjön a társadalmi párbeszéd és az összehangolt, egymást kiegészítő tevékenységek megszervezésével hatékonyabbá váljon az erőforrások kihasználása.

Az együttműködés célja, hogy a szolgálatunk pótolja hiányzó erőforrásait, vagy többlet erőforrásokat vonjon be, több információhoz jusson, és programjait hatékonyabban szervezze.

## VII. Az Utcai Szociális Munka kapcsolatrendszere



## **VIII. Szolgáltatás igénybevétele**

Minden, az illetékességi területünkön lévő fedél nélkül élő, vagy különösen veszélyeztetett személy igénybe veheti a szolgáltatást. Az igénybevétel a kliens beleegyezésével és szóbeli jelzésével kezdődik.

### *Az ellátás megszűnése*

A kliens részére történő ellátás nyújtása megszűnik abban az esetben, ha az illetékességi területünkről elköltözik, intézményi keretek közé kerül vagy elhalálozik.

## **IX. Az utcai szociális munkáról szóló tájékoztatás helyi módja**

Az Utcai Szociális Munka elérhetőségéről és szolgáltatásairól tájékozódni lehet mind az ellátottak, mind a hajléktalan embereket segítő szociális munkások számára:

- A regionális diszpécserszolgálat éves kiadványában (Hajléktalanellátó intézmények Magyarországon)
- Potenciális ellátottak személyes felkeresése, az ellátás ismertetése, tájékoztatás a részvétel lehetőségeiről, feltételeiről, panaszkezelés módjáról.
- A KESZI szolgáltatásairól elkészített szórólap terjesztése az igénybe vevők, a lakosság, a rendőrség, a közterület felügyelet, illetve egyéb szolgáltatók, szociális intézmények felé.
- A helyi újságban és televízióban rendszerint évente, krízisidőszak elején megjelenő tájékoztatás az intézmény által nyújtott szolgáltatásokról.
- Az intézmény folyamatosan aktualizált honlapján ([www.szocmkt.hu](http://www.szocmkt.hu)) minden információ elérhető.

## **X. A szakmai munka az alábbi jogszabályokban előírtak figyelembevételével történik**

- Törvények
  - Magyarország Alaptörvénye
  - A közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény,
  - A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szociális törvény),
  - A menedékjogról szóló 2007. évi LXXX. törvény,

- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
  - A megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény,
  - Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény,
  - A Munka Törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény,
  - a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
- Rendeletek
    - A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet,
    - A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet,
    - A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, Gyermekjóléti szolgálatok és személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997.(XII.17.) Korm. rendelet, Szakmai Program 2020 5
    - A közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a Gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról szóló 257/2000. (XII.26.) Korm. rendelet,
    - A személyes gondoskodás igénybevitelével kapcsolatos eljárásokban közreműködő szakértőkre, szakértői szervekre vonatkozó részletes szabályokról szóló 340/2007 (XII.15.) Korm. rendelet,
    - Az államháztartás működési rendjéről 368/2011. (XII.31.) Korm. rendelet,
    - A szociális szolgáltatók és intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről 369/2013. (X.24.) Korm. rendelet,
    - a szociális, Gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybe vevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet,
    - az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról szóló 381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet,
    - a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás igénybeviteléről szóló 9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet
    - a személyi gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet,

- a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról 8/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet,
- Egyéb
  - Szociális Munka Etikai Kódexe.

## **XI. Mellékletek**

- 1. sz. melléklet: Dokumentációs lista
- 2.sz. melléklet: Adatvédelmi tájékoztató
- 3. sz. melléklet: Szociális térkép
- 4. sz. melléklet: Előzetes útvonalterv
- 5. sz. melléklet: Utcai szociális munka igénybe vevői adatlap
- 6. sz. melléklet: Gondozási tevékenység adatlap
- 7. sz. melléklet: Szolgáltatás adatai adatlap
- 8. sz. melléklet: Szervezeti és Működési Szabályzat

Mosonmagyaróvár, 2023. 09.

.....  
Galazka Szabina  
Hajléktalanokat Ellátó Szolgálat  
szakmai vezető

## **1.sz. melléklet: Utcai szociális munka dokumentációs lista**

A hatályos jogszabályi előírások alapján *utcai szociális munka szolgáltatás esetén* az alábbi dokumentáció vezetése kötelező:

### ***Igénybevételi eljárás:***

- **Kérelem** (szóban vagy írásban, alakszerűsége nincs szabály) (9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3. § (1) bekezdés)
- **Jövedelemvizsgálat** NINCS, (TÉRÍTÉSMENTES SZOLGÁLTATÁS Szt. 115/A. § (1) bekezdés e) pont)
- **Nyilvántartás** (Szt. 20. § (5) bekezdés a) pont szerint NEM KELL VEZETNI)
- **Tájékoztatás az igénybevétel feltételeiről** (Szt. 95. § kötelezővé teszi, formai előírás nincs rá, megtörténhet szóban vagy írásban a kérvényezéskor)
- **Tájékoztatás, nyilatkozat az intézménybe való felvételkor** (Szt. 96.§ kötelezővé teszi, formai előírás nincs rá, megtörténhet szóban vagy írásban)
- **Értesítés az igénybevételről** (Szt. 94/A. § (2) bekezdés, formai előírás nincs rá, csak elutasítás esetén kell írásos formát alkalmazni)
- **Megállapodás** NINCS (Szt. 94/C. § (2) bekezdés e) pont szerint NEM KELL KÖTNI)
- **KENYSZI** (NINCS Szt. 20/C. § (2) bekezdés)

### ***Ellátotti dokumentációk:***

- **Ügyfelek adatainak nyilvántartása**

### ***Tevékenység adminisztráció: -***

- **Tevékenységek/szolgáltatások nyilvántartása**

### ***Jelentési kötelezettség:***

- Országos jelentési rendszer (Szociális Regiszter): január 31-éig és július 31-éig (415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet 12. § c) pont)
- Igénybevevői nyilvántartás – KENYSZI: NINCS (Szt. 20/C. § (2) bekezdés)
- Várakozók nyilvántartása – KENYSZI: NINCS (Szt. 20.§ (2a) bekezdés)
- Intézményi térítési díj jelentés – KENYSZI: NINCS, mivel térítésmentes a szolgáltatás (415/2015. (XII.23.) Korm. rendelet 12.§ (2 bekezdés)
- Foglalkoztatottak száma félévente- KENYSZI (415/2015. (XII.23.) Korm. Rendelet 1. számú melléklet)

## 2. sz. melléklet: Adatvédelmi tájékoztató

### 5. Adatkezelési tájékoztató - függelék

#### Utcai szociális munka, Nappali melegedő és Népkonyha

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Az adatkezelés célja</b> | <p>A hajléktalan személyek ellátását végző intézmény segítséget nyújt a hajléktalan személy életviteléhez, elősegítve a szociális ellátások igénybevételét, elérését. A működési területen felderítő, és elérési munka végzése, ezt követően a programba vonható hajléktalan egyének számára szociális szolgáltatás biztosítása, amely többek között áll:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ellátást igénybe vevő hajléktalan emberek állapotának, szándékának, helyzetének felmérése, személyre szabott gondozása, mentorálása,</li><li>- tájékoztatás a nem hajléktalan-specifikus, ám a hajléktalan emberek számára is igénybe vehető támogató intézmények – egészségügyi, szenvedélybetegeket segítő szolgálatok, munkaügyi központok stb. – igénybevételének módjáról,</li><li>- foglalkoztathatóságuk, lakhatásuk, nem foglalkoztatási rehabilitációjuk elősegítése, ezen problémájuk megoldásában személyre szabott program,</li><li>- a hajléktalan egyének tájékoztatása, informálása (önkormányzati és társadalombiztosítási ellátásokra való esetleges jogosultságukról) mellett szociális és egyéb ügyeik intézése, a kliens képvisellete,</li><li>- a programban részt vevő hajléktalan emberek tájékoztatása az szociális ellátásokat biztosító intézmények, szállást nyújtó intézmények, egészségügyi intézmények, lehetőségeiről, és szükség esetén közvetítése a megfelelő szociális, egészségügyi ellátórendszerbe,</li><li>- szociális és mentális gondozásuk biztosítása, - ügyintézés, esetkezelés a rendelkezésre álló erőforrásokkal, közterületen is.</li></ul> |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Az adatkezelés jogalapja</b> | Az adatkezelés az (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: GDPR) 6. cikk (1) bekezdés e) pontján alapul, az az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítványok gyakorlása keretében végzett, vagy az Adatkezelő közérdekű feladatainak végrehajtásához szükséges a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról 1993. évi III. törvény 20.§ (2) és (5) b. és (6) b. a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról 1993. évi III. törvény 20. § (4) alapján. |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Érintettek</b>                                                                        | A hajléktalan ellátást igénybevevő érintettek                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• A kezelt személyes adatok kategóriái</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• a kérelmező természetes személyazonosító adatai (név, születési név, születési hely, idő, anyja neve) és Társadalombiztosítási Azonosító Jele,</li> <li>• a kérelmező telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye, értesítési címe,</li> <li>• a kérelmező állampolgársága, bevándorolt, letelepedett vagy menekült, hontalan jogállása, a szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adat,</li> <li>• a kérelmező cselekvőképességére vonatkozó adat,</li> <li>• Tartózkodási helye,</li> <li>• Elérhetősége (telefonszám, e-mail cím)</li> <li>• Állampolgársága, külföldi állampolgár esetén Magyarországon való tartózkodásának jogcíme</li> <li>• Családi állapota</li> <li>• Foglalkoztatással kapcsolatos adatok</li> <li>• Gazdasági aktivitása</li> <li>• Legmagasabb iskolai végzettsége</li> <li>• Hozzá tartozó neve, elérhetősége</li> <li>• Életvitel</li> <li>• Egészségi állapota</li> <li>• Jövedelmi viszonyai</li> </ul> |
| <b>Kezelt személyes adatok különleges kategóriái</b>                                     | Egészségügyi adat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Adatok forrása</b>                                                                    | Az érintett kérelme, az érintett által átadott iratok másolata és a vele kötött megállapodás.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Az adatkezelés időtartama</b>                                                         | Törölni kell az adatokat, ha az ellátásra vonatkozó igény a teljesítését megelőzően megszűnik.<br>A szociális ellátásra való jogosultság megszűnésétől számított <b>öt év</b> elteltével törölendőek az adatok 1993. évi III. tv. 23.§ (1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Az adatok tárolásának jellege</b>                                                     | papír alapon és elektronikusan az adott telephelyen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Az adatokhoz hozzáférhet</b>                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- érintett, intézményvezető, gondozó, segítő, szakmai vezető, szociális munkatárs, háziorvos, belső ellenőr, szerződéses egészségügyi szolgáltatók, gazdasági vezető és ügyintézők</li> <li>- a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 21.§-a szerint a fenti adat csak az adatigénylésre jogosult szervnek és a jogosultságot megállapító szociális hatáskört gyakorló szervnek szolgáltatható</li> </ul>                                                                       |
| <b>Adatfeldolgozó neve, székhelye, levelezési címe, email címe, telefonszáma</b> | <p>LK- Systems Bt.<br/>9200 Mosonmagyaróvár, Nap utca 44.<br/>+36 70 416 7246</p> <p><a href="mailto:info@lk-systems.hu">info@lk-systems.hu</a></p> <p>Magyar Államkincstár +36/1-452-2900<br/><a href="mailto:adatvedelem@allamkincstar.gov.hu">adatvedelem@allamkincstar.gov.hu</a></p> <p>Szám-Adó Kft.<br/>6800 Hódmezővásárhely, Széchenyi tér 1.<br/>(06 62) 535 935<br/><a href="mailto:info@szamadokft.hu">info@szamadokft.hu</a></p>                                                                                                                  |
| <b>Adattovábbítás címzettjei</b>                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>1. A továbbítás címzettje</b>                                                 | <b>Magyar Államkincstár és a Mosonmagyaróvár Térségi Társulás</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| A továbbított adatok fajtái                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- a kérelmező természetes személyazonosító adatai és Társadalombiztosítási Azonosító Jele,</li> <li>- a kérelmező lakó- és tartózkodási helye</li> <li>- a kérelmező állampolgársága, bevándorolt, letelepedett vagy menekült, hontalan jogállása, a szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adat,</li> <li>- személyes gondoskodást nyújtó alapszolgáltatás típusát, igénybevételenek és megszűnésének időpontját</li> <li>- az ellátott számára nyújtott szolgáltatás tartalmára vonatkozó adatokat.</li> </ul> |
| Az adattovábbítás célja                                                          | A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 20/C.§ szerinti nyilvántartás vezetése (KENYSZI adatszolgáltatás)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Az adattovábbítás jogalapja                                                      | A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

### **3. sz. melléklet: Szociális térkép**

#### **Szociális térkép**

Az utcai szociális munka fontos feladata a rendszeres terepfelmérés, feltérképezni azokat a területeket, ahol hajléktalan személyek tartózkodhatnak.

Az utcai szociális munka vonatkozásában készített szociális térkép a pillanatnyi, általunk felmért helyzetet tartalmazza.

Mosonmagyaróvár Térségi Társuláshoz 27 település – 3 város (Mosonmagyaróvár, Jánossomorja, Lébény) és 24 község – tartozik. Illetékességi területe: Ásványráró, Bezenye, Darnózseli, Dunakiliti, Dunaremete, Dunasziget, Feketeerdő, Halászi, Hédervár, Hegyeshalom, Jánossomorja, Károlyháza, Kimle, Kisbodak, Lébény, Levél, Lipót, Máriakálnok, Mecsér, Mosonmagyaróvár, Mosonszentmiklós, Mosonszolnok, Mosonudvar, Püski, Rajka, Újrónafő, Várbalog.

#### **Demográfia**

A kistérség térbeli és demográfiai településszerkezete megőrizte a történelmi adottságokat, a 3 város mellett 14 község lakószáma 1000 fő feletti, a térség nem nevezhető aprófalvas térségnek. A kistérség infrastrukturális állapota megfelel az országos átlagnak, lakossága összességében növekedett az elmúlt 4 évben

#### **Földrajzi elhelyezkedés**

A térség az ország észak-nyugati sarkában helyezkedik el, északon Szlovákia (Csallóköz), nyugaton Ausztria (Burgenland), keleten a győri, délen a csornai kistérséggel határos. Magyarország – a Közép-magyarországi Régió után – legfejlettebb Nyugat-dunántúli Régiója. Az ország nyugati kapujának gazdasági teljesítménye és különösen annak növekedése, nemcsak a régióján belül, de országos összehasonlításban is kiemelkedő, ami kedvező foglalkoztatási és munkanélküliségi helyzetképben is tükröződik. A kedvező életlehetőségek és a kiváló vállalkozási környezet miatt egyre többen költöznek a megyébe, térségünkbe.

A város folyamatos átmenőforgalmat bonyolít az ország keleti, elmaradt régiói, illetve akár a Romániából, Ukrajnából érkező vendégmunkások számára.

Ha az osztrák munkalehetőségek megszűnnek, illetve a keletről ideérkező szerencsét próbáló emberek elveszítik munkájuk, ennek következményeként a szállásukat, az ellátottak számának hirtelen, ugrásszerű növekedésével is számolni kell.

**Az utcai klienscsoporthoz szorosan kapcsolódó intézmények szolgáltatásainak bemutatása**

**Hajléktalanokat Ellátó Szolgálat** - a kistérség területén életvitelszerűen élő hajléktalan személyek nappali és átmeneti, bentlakásos ellátása

- **Átmeneti szállás:** Engedélyezett férőhelyszáma 43 fő. Azon tizennyolcadik életévüket betöltött hajléktalan személyek vehetik igénybe, akik önellátásra képesek és a házirend előírásait maradéktalanul betartják. Jelentkezni személyesen lehet, az ellátást a szakmai vezetőnél írásban kell kérelmezni. Feltétel: intézményi orvos vizsgálata, önellátásra való képesség. Jelenleg a bekerülés feltétele a 4 napnál nem régebbi negatív koronavírus teszt.

- **Nappali melegedő:** Engedélyezett férőhelyszáma 30 fő.

A Nappali Melegedő tizennyolcadik életévüket betöltött, önellátásra képes hajléktalan személyek nappali tartózkodására nyújt lehetőséget, a hét minden napján 07 órától 19 óráig, rendszeresen vagy esetenként. A Házirend szabályainak elfogadása esetén mindenki számára szabadon, térítésmentesen látogatható.

Az elérhető szolgáltatások: tisztálkodás, étkeztetés, különböző adományok szétosztása (ruha, ágynemű, takarók)

- **Népkonyha**

Nappali melegedő telephelyén van lehetőség a népkonyhai szolgáltatás igénybevételére, napi 30 adag kerül kiosztásra.

A népkonyha célja, feladata, hogy azoknak a rászorulóknak, elsősorban hajléktalanoknak biztosít térítésmentesen munkanapokon napi egyszeri, egy tál meleg ételt, akik jövedelemmel nem rendelkeznek, illetve jövedelmük olyan alacsony, hogy rendszeres étkezésükről önerőből gondoskodni nem képesek és más étkezési formát nem vesznek igénybe.

- **Krízis ellátás:** november 1. - április 30. között.

Klienseinknek van egy rétege, akik hosszabb-rövidebb időre, utcai életmódra „rendezkednek be”. Ennek ritkán, és rövid ideig oka az ellátórendszer véges kapacitása. Az esetek túlnyomó többségében az áll a háttérben, hogy a különböző okokra visszavezethető alkalmazkodási nehézségek miatt ezek a személyek kirekesztődnek az ellátásból. Ez a tény különösen a téli időszakban okozhat olyan helyzeteket, amelyeket akár életvédelmi szempontokból is kezelni kell. Ezt a cél szolgálja az Emberi Erőforrások Minisztériuma által kidolgozott Vörös kód protokoll is.

Az elhelyezés körülményeinek javítása érdekében a fenntartó 2017 novemberében 2 db új, 10 fő elhelyezésére alkalmas fűthető lakókonténer beszerzését biztosította, melyekhez vizesblokk

is tartozik. Az elérhető szolgáltatások: tisztálkodás, étkeztetés, különböző adományok szétosztása (ruha, ágynemű, takarók osztása).

| <b>Kríziskonténer</b> | 2017/18 | 2018/19 | 2019/20 |
|-----------------------|---------|---------|---------|
| Ellátottak száma      | 63      | 70      |         |
| Igénybevétel száma    | 1.314   | 2.298   |         |

Leginkább az az ellátotti kör jelenik meg konténerhasználóként, akik a legalapvetőbb együttélési szabályokat sem tartják be, súlyos alkoholfüggők, egyéb szerhasználók, rendszeres bűnelkövetők, illetve higiénés szokásaik az elvárható minimumot sem érik el. Gyakoriak az egymás ellen elkövetett testi sértések, anyagi bűncselekmények.

A téli krízis ellátás másik fontos szegmense a jövedelemmel nem rendelkezők és hajléktalanok *térítésmentes étkeztetése*.

**Krízisétkéztetésre**, a napi egyszeri meleg étel biztosítására azon személyek jogosultak akik, hajléktalanok, jövedelem nélküliek, vagy létfenntartást veszélyeztető rendkívüli élethelyzetbe kerültek, s ennek vizsgálatát az Alapellátási Centrum folytatta le, illetve adott engedélyt a térítésmentes étkezésre. Költségek fedezetét a Mosonmagyaróvár Város Önkormányzattal kötött „Támogatási szerződés” -ben foglaltak garantálták. A városban négy regionális jellegű kiosztó hely áll rendelkezésre, ahonnan elvitellel lehet igénybe venni a szolgáltatást (Óvári Idősek Klubja, Mosoni Idősek Klubja, KESZI Főzőkonyha, Hajléktalanokat Ellátó Szolgálat), ill. a Nappali Melegedőben el is lehetett fogyasztani.

Tervezett szolgáltatás **az éjjeli menedékhely** kialakítása.

**Család-és Gyermejkölési Központ** - személyes gondoskodást nyújtó, gyermekjóléti alapellátásokat és szociális alapszolgáltatást végző intézmény.

cím: 9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10.

tel: +36-96/216-198, +36-96/203-266

**Gyermekek Átmeneti Otthona**

cím: 9200 Mosonmagyaróvár, Ferenczy Károly utca 33.

tel: +36-96/211-230

**Napközbeni gyermekfelügyelet**

cím: 9200 Mosonmagyaróvár, Ferenczy Károly utca 33.

tel: +36-96/211-230

### ***DrogPont - Szenvedélybetegeket Segítő Szolgálat***

cím: 9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas utca 10.

**tel: +36-96/216-198**

### **Családok Átmeneti Otthona**

40 fős intézmény, amely első sorban a párkapcsolati erőszak elől menekült családokat fogadja az egész ország területéről. Ez a mosonmagyaróvári bántalmazottaknak is egyaránt biztonságot nyújt, akik családon belüli erőszakot szenvedtek el.

Cím: 9200 Mosonmagyaróvár, Barátság u. 29.

**Tel: +36-96/204-168**

### **Az utcai szociális munka klienscsoportjainak elhelyezkedése, mozgástere**

Az ellátási területünkön az utcán élő hajléktalanok jellemzően Mosonmagyaróvár városában vannak nagyobb számban, jelenleg, a számuk kb. 50-60 fő. A kisebb településeken, néhány fő előfordulása jellemző, de ők többnyire, a helyi családsegítő kolléga segítségével eljutnak a Szolgálatunkhoz, és legtöbb esetben kérelmezik a felvételüket az Átmeneti Szállókra, illetve ha innen távoznak, akkor már itt maradnak a városunkban. Ugyanakkor néhány településen a helyi idősök klubjában (ami szintén a KESZI fenntartásában áll) gondoskodnak az ellátásukról.

A téli krízisellátást követően a konténert igénybe vevő ellátottjaink nagyobb része választotta az utcai életformát, őket ismerjük, időnként igénybe veszik a Nappali Melegedő szolgáltatásait.

Nagyobb részük az alábbi helyeken tartózkodik életvitelszerűen:

- ***Mofém telep mögötti elhagyatott részen:*** 10 fő: Fiatalabb korosztály alkotja a csoportot (18-45 év), illetve egy konkrét család köré szerveződnek. Jellemzően drogfüggők. A többi csoporttal nincs közvetlen kapcsolatuk, ismétlődő bántalmazás miatt. Rendszeres jövedelemmel nem rendelkeznek, 1-2 tagjuk vállal időnként alkalmi munkavégzést, de jellemzően bűnöző életmód folytatásával jutnak jövedelemhez (lopás, betörést, rablás, gyengébb társaik kifosztása).
- ***Vár környékén, Óvári Temető mögött részen:*** 7 fő
- ***Város mentén elhelyezkedő erdők*** (Kiserdő, Lajta-part): kb. 5 fő
- ***TESCO mögötti erdős területen*** 7 fő: 40 körüli, vagy annál idősebb korosztály. Alkalmanként a szálló lakói, illetve a szolgáltatásokat, lehetőségeket is ismerik, de nem élnek vele a nyári időszakban. A szálló szabályait ismerik, a dolgozók felé nyitottabbak és együttműködők.

- **Királyhidai út „Biciklis pihenő” mögötti erdős területek:** 8 fő
- **Vasút:** 5 fő, A hajléktalan szolgálat számára ismeretlen személyek, valószínűleg a COVID-19 következtében meghiúsult Ausztriai munkalehetőségek miatt rekedtek itt.
- **Mosoni templom mögött:** 5 fő: Akiket régebb óta ismerünk, de ellátásukat a házirend folyamatos, többszöri megsértése miatt az Átmeneti Szállón nem tudjuk biztosítani.
- **Mosoni városrészben, lakatlan, lebontásra váró épületekben:** kb.7 fő

### **A csoportokban élő egyének mentális, fizikai állapotának jellemzői**

Az utcai szociális munka keretében ellátott klienseink fizikai, és mentális állapota rendkívül rossz. Szinte kivétel nélkül nagyon súlyos szerhasználati problémákkal küzdenek, amelyek következtében tartósan fennálló szervi, és pszichés betegségeik vannak. Egészségügyi ellátásuk megoldatlan.

A fiatalabb korosztály fizikai állapotát koruknak megfelelőnek ítéldhetjük meg, azonban rájuk jellemző a deviáns viselkedés szinte minden formája, gyakorlatilag nem, vagy alig motiválhatók, bűnöző életmódra rendezkedtek be.

### **Ellátási pontok bemutatása**

Az előzőekben ismertetett helyszíneken keressük fel az egyéneket, csoportokat. Az utcai szociális munkát végzők tájékoztatást, információt nyújtanak az ügyfelek igényeinek és szükségleteinek megfelelően. Tájékoztatják az ügyfeleket a szociális és egészségügyi intézmények szolgáltatásairól, igénybevételeinek feltételeiről, szervezik és segítik azok elérését. Szükség szerint segítséget nyújtanak ügyintézéshez, elkíséri vagy eljár ügyében helyette. Az ügyintézés segítésének jellemző területei: iratpótlás, jövedelemhez juttatás, munkakeresés.

Folyamatosan figyelemmel kísérik – különös tekintettel a téli krízis ellátásra - gondozottjaik helyzetét, támogatást nyújtanak a szükségleteiknek megfelelően, egészségi és pszichés állapotuk javításában (egészségügyi alap- és szakellátásokhoz való hozzájuttatás, kórházi csomag biztosítása, gyógyszer, élelmiszer, ruhapótlás, takaró biztosítása, krízisétkeztetés, Népkonyha szolgáltatás))

### **Hatóságokkal történő együttműködési feladatok**

A téli krízis ellátást megelőzően közös terepfelmérést célszerű végezni a Rendőrség, Önkormányzati Rendészet (Közterület Felügyelet), Katasztrófavédelem, Polgárőrség kijelölt képviselővel., megállapodni, ill. közösen kiépíteni a kölcsönös jelzőrendszert.

#### Elérhetőségeik:

- Városi Rendőrkapitányság  
9200 Mosonmagyaróvár, Erkel F. u.8.  
Telefon: 06-96/215-433  
E-mail: [mosonmagyarovarrk@gyor.polisz.hu](mailto:mosonmagyarovarrk@gyor.polisz.hu)
- Katasztrófavédelem  
9200 Mosonmagyaróvár, Alkotmány u.16.  
Telefon: 06-96/215-633,  
E-mail: [movar.kk@katved.gov.hu](mailto:movar.kk@katved.gov.hu)
- Önkormányzati Rendészet  
9200 Mosonmagyaróvár, Szent István király út 112.  
Telefon: 06-96/283-430 (hétfőtől – péntekig 7:30 – 16:00-ig)  
Mobil: +36-20/215 7505 (hétköznap: 06-22 óráig)
- Mosonmagyaróvári Polgárőr Egyesület  
9200 Mosonmagyaróvár, Engels Frigyes u. 14.  
E-mail: [movarpe@uv.hu](mailto:movarpe@uv.hu)

*Az alábbi térképen kézzel jelöltük azokat a helyszíneket, ahol a klienscsoportok élnek, és pirossal azokat az útvonalakat, ahol napközben feltételezetten mozognak.*



4. sz. melléklet: Előzetes útvonalterv

| HETI TERV                 |                           |                                           |                           |                           |
|---------------------------|---------------------------|-------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Hétfő                     | Kedd                      | Szerda                                    | Csütörtök                 | Péntek                    |
| -                         | -                         | -                                         | -                         | -                         |
| - Soproni u. 65.          | - Soproni u. 65.          | - Soproni u. 65.                          | - Soproni u. 65.          | - Soproni u. 65.          |
| -Barátság u. 20.          | -Barátság u. 20.          | -Barátság u. 20.                          | -Barátság u. 20.          | -Barátság u. 20.          |
| Királyhidai u. 63. (ALDI) | Királyhidai u. 63. (ALDI) | Királyhidai u. 63. (ALDI)                 | Királyhidai u. 63. (ALDI) | Királyhidai u. 63. (ALDI) |
| Barátság u. 20.           | Barátság u. 20.           | Barátság u. 20.                           | Barátság u. 20.           | Barátság u. 20.           |
| Hild tér 1. (vasút)       | Károly 50. (víztorony)    | Máriakálnok Csillag u. 40<br>(gombatelep) | Buda u. 1.                | Hild tér 1 (vasút)        |
| Kápolna tér (piac)        | Wittman park              |                                           | Gulyás u. 22.             | Kenyérgyári ú. 6.         |
| Szent István u.           | Várköz                    | Máriakálnok Vadvíz u. 1                   | Károly u. 50. (víztorony) | Erszébet tér              |
| Kökény                    | Kórház u. (szalézi ház)   | Vasútállomás (tüzép telep)                |                           | Kökény u. 4               |
| Kötött csónakház          | Zichy M. u. 1 (temető)    | Lőporgyár-Bagolyvár                       | Királyhidai u. 42 (Tesco) | Kötöttárú gyár            |
|                           |                           | Felteképezés                              | Biciklis pihenő           | Királyhidai u. 42 (Tesco) |
|                           |                           |                                           | Rókadomb                  |                           |
|                           |                           |                                           | Mosonszolgai bekötő       |                           |

5. sz. melléklet: Utcai szociális munka igénybe vevői adatlap

| UTCAI SZOCIÁLIS SZOLGÁLAT IGÉNYBEVÉVŐI     |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
|--------------------------------------------|-----|------------------|------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|----------------|---------------|--------------|-------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1993. évi XLII. Törvény 28. § (1) bekezdés |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| Sz. sor                                    | Név | Szállásföld neve | Állampolgárság<br>magyar állampolgár<br>idegen állampolgár | Letelepedési hely | Telefonszám | Születési hely | Születési idő | Regisztráció | Tulaj | Állapota | Értesítendő személy<br>név, cím, telefonszám, a közreműködés<br>szükséglete valószínűsítése | Állapota |
| 1                                          |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 2                                          |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 3                                          |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 4                                          |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 5                                          |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 6                                          |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 7                                          |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 8                                          |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 9                                          |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 10                                         |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 11                                         |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 12                                         |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 13                                         |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 14                                         |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 15                                         |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 16                                         |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 17                                         |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 18                                         |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 19                                         |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 20                                         |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 21                                         |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 22                                         |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 23                                         |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 24                                         |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 25                                         |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 26                                         |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 27                                         |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 28                                         |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 29                                         |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |
| 30                                         |     |                  |                                                            |                   |             |                |               |              |       |          |                                                                                             |          |

## 6. sz. melléklet: Gondozási tevékenység adatlap

### GONDOZÁSI TEVÉKENYSÉG

Ügyfél neve: .....

2023.....

| Gondozási napok | Megkeresés | Tanácsadás | Egyéni beszélgetés | Gondozás | Élelmiszer<br>adomány | Ruha adomány | Egyéb adomány | Szállítás | Eü ellátáshoz<br>hozzáférés | Esetkezelés | Szociális<br>ügyintézés | Levél átadás |
|-----------------|------------|------------|--------------------|----------|-----------------------|--------------|---------------|-----------|-----------------------------|-------------|-------------------------|--------------|
| 1.              |            |            |                    |          |                       |              |               |           |                             |             |                         |              |
| 2.              |            |            |                    |          |                       |              |               |           |                             |             |                         |              |
| 3.              |            |            |                    |          |                       |              |               |           |                             |             |                         |              |
| 4.              |            |            |                    |          |                       |              |               |           |                             |             |                         |              |
| 5.              |            |            |                    |          |                       |              |               |           |                             |             |                         |              |
| 6.              |            |            |                    |          |                       |              |               |           |                             |             |                         |              |
| 7.              |            |            |                    |          |                       |              |               |           |                             |             |                         |              |
| 8.              |            |            |                    |          |                       |              |               |           |                             |             |                         |              |
| 9.              |            |            |                    |          |                       |              |               |           |                             |             |                         |              |
| 10.             |            |            |                    |          |                       |              |               |           |                             |             |                         |              |
| 11.             |            |            |                    |          |                       |              |               |           |                             |             |                         |              |
| 12.             |            |            |                    |          |                       |              |               |           |                             |             |                         |              |
| 13.             |            |            |                    |          |                       |              |               |           |                             |             |                         |              |
| 14.             |            |            |                    |          |                       |              |               |           |                             |             |                         |              |
| 15.             |            |            |                    |          |                       |              |               |           |                             |             |                         |              |
| 16.             |            |            |                    |          |                       |              |               |           |                             |             |                         |              |
| 17.             |            |            |                    |          |                       |              |               |           |                             |             |                         |              |
| 18.             |            |            |                    |          |                       |              |               |           |                             |             |                         |              |
| 19.             |            |            |                    |          |                       |              |               |           |                             |             |                         |              |
| 20.             |            |            |                    |          |                       |              |               |           |                             |             |                         |              |
| 21.             |            |            |                    |          |                       |              |               |           |                             |             |                         |              |
| 22.             |            |            |                    |          |                       |              |               |           |                             |             |                         |              |
| 23.             |            |            |                    |          |                       |              |               |           |                             |             |                         |              |
| 24.             |            |            |                    |          |                       |              |               |           |                             |             |                         |              |
| 25.             |            |            |                    |          |                       |              |               |           |                             |             |                         |              |
| 26.             |            |            |                    |          |                       |              |               |           |                             |             |                         |              |

|     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 27. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 28. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 29. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 30. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 31. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

7. sz. melléklet: Szolgáltatás adatai adatlap

| Dátum | szolgáltatot adta: |             |          | Nyújtott szolgáltatások |            |          |             |           |                                                   |
|-------|--------------------|-------------|----------|-------------------------|------------|----------|-------------|-----------|---------------------------------------------------|
|       | nap                | ügyfél neve | helyszín | megkeresés              | tanácsadás | gondozás | esetkezelés | szállítás | szöveges kiegészítés, új ügyfél esetén alapadatok |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           |                                                   |
|       |                    |             |          |                         |            |          |             |           | </                                                |

