

HAJLÉKTALANOKAT ELLÁTÓ SZOLGÁLAT

UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA

Szakmai Program

Jóváhagyta: Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Tanácsa
..... /2020. TT határozatával

Hatályos: 2020.

A fenntartó képviselőjében jóváhagyta:

.....

Dr. Árvay István
MTT Tanács Elnöke

Tartalomjegyzék

Általános szabályok

1. A szakmai program célja _____ 3
2. A szakmai program nyilvánossága _____ 3

Utcai Szociális Munka

1. A szolgáltatás célja, feladatai _____ 4
2. Az ellátandó célcsoport megnevezése _____ 4
3. A biztosított szolgáltatási elemek köre, szakmai tartalma _____ 5
4. A szolgáltatásról nyújtott tájékoztatás helyi módjai _____ 7
5. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást nyújtó személyek jogainak
védelmével kapcsolatos szabályok _____ 9
6. Más intézménnyel történő együttműködés _____ 10

Általános szabályok

A szakmai program a Kistérségi Egyesített Szociális Intézmény Hajléktalanokat Ellátó Szolgálatának Mosonmagyaróvár, Barátság u. 20. sz. alatti telephelye által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozik, a Mosonmagyaróvár Térségi Társulás illetékességi területén.

1. A szakmai program célja

A szakmai program célja, hogy meghatározza a vonatkozó jogszabályok, az egyedi sajátosságok alapján a szolgálat szakmai tevékenységét, ennek érdekében megállapítsa:

- a szolgáltatás célját, feladatait,
- az ellátottak körét,
- a feladatellátás szakmai tartalmát, módját, a biztosított szolgáltatások formáit, körét, rendszerességét,
- a biztosított szolgáltatási elemeket,
- az ellátás igénybevételének módját,
- a szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módját,
- az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályokat.

2. A szakmai program nyilvánossága

A szakmai programot nyilvánosságra kell hozni.

A nyilvánosságra hozatal a következőképpen történik:

- kifüggesztésre kerül a szolgálat hirdetőtábláján
- megjelentetés az intézmény honlapján www.szocmkt.hu

A szakmai program módosításakor a nyilvánosságra hozatalról ismételten gondoskodni kell.

A Hajléktalanokat Ellátó Szolgálat működtetése a Kistérségi Egyesített Szociális Intézményen belül szervezeti integrációban, a hajléktalan ellátások egymásra épülésével valósul meg.

Működési engedéllyel az alábbi ellátási formákat biztosítjuk:

- hajléktalanok nappali melegedője
- hajléktalanok átmeneti szállása
- népkonyha
- utcai szociális munka

A szolgáltatások egy telephelyen működnek.

Telephely: 9200 Mosonmagyaróvár, Barátság u. 20.

Telefon: +36/96/203-379, E-mail: hajlektalanellatas@szocmkt.hu

1. Utcai szociális munka célja

Az ellátási területünkön élő, az intézményesült 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.

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 indokoltá vált.

A szolgáltatás célja: információnyújtás az igénybe vehető intézményi szolgáltatásokról, illetőleg szükség esetén természetbeni adományok (étel, takaró, gyógyszer) eljuttatása a rászorulókhhoz. népkonyha igénybevételén túl, krízisidőszakban az önkormányzat közreműködésével napi egyszeri meleg étkezési lehetőséget biztosítunk az utcán élő hajléktalanok számára. Lehetőségük van a krízisebéd helyben történő elfogyasztására a nappali melegedőben, illetve ételhordóban történő elvitelre, a KESZI három, a város különböző pontjain található (így a tartózkodási helyükhöz közelebb eső) telephelyéről (két Idősek Klubja, illetve az Idősek Otthona).

2. A célok elérése érdekében ellátandó feladatok

Az utcai szociális szolgáltatás feladata, hogy a szociális munka eszközrendszerével 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, az azokhoz való hozzájutást,-segítse az egyének és csoportok intézményi vagy önálló lakhatásának megoldását, társadalmi integrációjuk elősegítését.

A szakmai munka során prioritással kell kezelni az életveszély elhárítását, az ártalomcsökkentést, a legalapvetőbb szükségletek kielégítésének segítését. Az utcai szociális szolgáltatás további fontos elemei az intézményi szolgáltatások, ellátások felajánlása, szükség esetén az elhelyezés megszervezése, illetve biztosítása (szállítás, szolgáltatáshoz juttatás, információnyújtás, továbbirányítás, stb.), az intézményben/lakhatásban elhelyezett ügyfelek beilleszkedésének segítése lehetőség szerinti után követése indokolt esetben a hatóságokkal történő kapcsolatfelvétel.

3. Az ellátottak köre:

Az elsődleges célcsoportot a hajléktalan emberek képezik.

Hajléktalan embernek tekinthetők:

- az utcán életvitelszerűen tartózkodó hajléktalanok, akik éjszakáikat közterületen, vagy nem lakás céljára szolgáló helyen töltik,
- lakhatásukat főleg önkényes területfoglalással, általában lakhatás céljára nem, vagy csak részben alkalmas helyen oldják meg.

4. Az utcai szociális munka alapelvei:

- Az emberi jogok és az emberi méltóság tiszteletben tartása.
- A Szociális munka etikai kódexében foglalt elveknek, értékeknek megfelelő feladatellátás.
- Minden ember ellátásakülönbségtétel nélkül, ha az adott ember állapota vagy viselkedése a segítő testi épségét, egészségét nem veszélyezteti.
- A megszerzett információk tiszteletben tartása, és az erre vonatkozó jogszabályok szerinti védelme.
- Az egyén önrendelkezésének tiszteletben tartása.
- Az utcai életforma felhagyására vonatkozó kényszerítés elutasítása.
- Az ügyfelek számára érthető, egyértelmű és teljes körű információadás.

5. Az utcai szociális munka szolgáltatás elemei

Az 1/2000.(I.07.) SZCSM rendelet 104. §. (2) bekezdése szerinti szolgáltatás elemeket biztosítja:

- megkeresés
- tanácsadás
- gondozás
- esetkezelés
- szállítás

Megkeresés, felderítés, kapcsolatteremtés, veszélyeztetettség felmérése

Az utcai szociális munkát végzők rendszeresen bejárják az ellátási területet, megkeresik és segítő kapcsolatot kezdeményeznek a közterületen életvitelszerűen tartózkodókkal. Felderítést és kapcsolatteremtést végeznek bejelentésekkor is. Fogadják a diszpécsterszolgálattól vagy más szervezettől, magánszemélytől érkező, az ellátási területet érintő bejelentéseket a 96/203 379-es telefonszámon, vagy a hajlektalanellatas@szocmkt.hu e-mail. címen.

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.

Amennyiben ellátási területen a szociális munkás más ellátáshoz tartozó célcsoporttaggal találkozik, felméri, hogy helyzete igényel-e azonnali intézkedést. Amennyiben ezen emberek ellátását valamely szervezet, szolgáltatás végzi, úgy azt mihamarabb értesíti, tájékoztatja a tapasztaltakról.

Az utcai szociális munkát végző szakemberek azonnal intézkedést kezdeményeznek az alábbi esetekben:

- kiskorú,
- várandós nő,
- anya gyermekével,
- ha külsérelmi nyomok, bűncselekményre utaló jelek vannak a kliensen,
- ha tudata nem tiszta, nem képes a kommunikációra,
- ha betegsége utaló jelek láthatók rajta,
- ha bármilyen körülmény arra utal, hogy élete, testi épsége veszélyben van.

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.

A felderítés fontosabb adatait a dokumentációban rögzíteni kell.

Krízisintervenció

A krízisintervenció szükségessége akkor merül fel, amikor egy védtelen, tehetetlen embert kell megvédeni, életet kell menteni, vagy szenvedést kell enyhíteni. Ilyen esetekben a szociális munkatárs a veszélyeztetett ember/emberek védelmében intézkedéseket tesz a károsodás megakadályozása, enyhítése érdekében. A közbelépés, beavatkozás csak akkor megengedett, ha másképp nem lehet megvédeni az embert a közvetlen, s nyilvánvaló veszélytől. Erre azonban csak akkor kerülhet sor, ha a közbeavatkozás az utcai szociális munkás testi épségét nem veszélyezteti.

A szociális munkásnak fel kell ismernie a problémát, azonnali döntést kell hoznia a beavatkozás szükségességéről, és el kell jutnia a tényleges végrehajtásig. Amennyiben mentőt, rendvédelmi szervet hív, meg kell várnia annak megérkezését.

A krízisintervenció kiterjed a szükséges szállítás megszervezésére, ellátó helyre szállításra, krízisélelmiszer, meleg ruházat, takarók átadására.

Tanácsadás

Az utcai szociális munkát végzők tájékoztatást, információt nyújtanak az ügyfelek igényeinek és szükségleteinek megfelelően. Tájékoztatják az ügyfeleket a szociális és egészségügyi intézmények szolgáltatásairól, igénybevételének 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

Gondozás

Az utcai szociális munkát végzők az igénybe vevő szükségleteihez igazodva elősegítik számára a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését. Folyamatosan figyelemmel kísérik gondozottjaik helyzetét, támogatást nyújtanak:

- egészségi és pszichés állapotuk javításában:
- az egészségügyi alap- és szakellátásokhoz való hozzájuttatásukban: kapcsolattartás háziorvosokkal, szakorvosokkal a személyiségi jogok tiszteletben tartása mellett, kórházi csomag biztosítása szükség esetén, kórházi látogatás,
- népkonyhai, vagy krízis étkezés igénybevételében.
- A szolgálatot teljesítő szociális dolgozó felismeri az egészségügyi és szociális krízishelyzeteket, adekvát intézkedéseket kezdeményez: mentőt, orvosi ügyeletet hív.
- Biztosítja az igénybe vevő alapvető szükségleteit, gyógyszert, élelmiszert, ruhapótlást takarót.

Egyéni 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, az alapvető személyes adatokkal együtt. 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.

Szállítás

A Kistérségi Egyesített Szociális Intézmény egy személygépkocsit az utcai szociális munka végzéséhez rendelkezésre bocsát, ezáltal az ügyfelek szükséges szállítása biztosított. A Térségi Társulás településeiről felmerült igények kielégítését is meg tudjuk valósítani.

Egyéb szolgáltatások nyújtása

- Természetbeni támogatások: gyógyszer, vitamin, gyógyászati segédeszközök, ruházat, takaró, élelmiszer, kórházi csomag adása
- Csomagmegőrzés: Az ügyfeleknek lehetőségük van a Barátság u. 20. sz. alatti székhelyen csomagmegőrzést igénybe venni, amely a nappali melegedővel közösen működik.
- Tisztálkodás, mosási lehetőség igénybe vétele: A krízis konténerhez (amelyet a közeljövőben éjjeli menedékhelyként kívánunk kialakítani) 2 vizesblokk tartozik. Az utcai életmódot folytató, önmagukat, környezetüket elhanyagoló ügyfeleknél alkalmanként szükség van a fertőtlenítő fürdetésre, amit az utcai szociális munkát végzők irányítása, segítsége által könnyebben igénybe tudják venni a szolgáltatást.

A Nappali Melegedőben van lehetőségük mosásra és a ruha azonnali szárítására is.

6. Az utcai szociális munkáról szóló tájékoztatás helyi módja

Az utcai szolgálat elérhetőségéről és szolgáltatásairól tájékozódni lehet mind az ellátottak, mind a hajléktalan embereket segítő szociális munkások számára:

- A regionális diszpécsterszolgálat éves kiadványában (Hajléktalanellátó intézmények Magyarországon),
- Potenciális ellátottak személyes felkeresése, az ellátás ismertetése, tájékoztatás a részvétel lehetőségeiről, feltételeiről, panaszkezelés módjáról.
- A Kistérségi Egyesített Szociális Intézmény 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) minden információ elérhető.

7. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást nyújtó személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

- A szolgáltatás biztosítása során figyelemmel kell lenni az ellátást igénybe vevők alapvető jogaira, emberi méltóságára.
- Az ellátásban biztosított szolgáltatások során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból (nem, kor, vallás, nemzeti- etnikai hovatartozás, politikai vélemény, nemi identitás, stb.). Az ellátásban részesülőket illeti személyes adataik védelme, valamint a magánélettel kapcsolatos titokvédelem.
- Az általános törvényi feltételeken túl az ellátásban részesülők védelme érdekében, a dolgozók munkájukat a Szociális Munka Etikai Kódexének megfelelően, annak szellemében végzik.

8. Panaszkezelés:

Az igénybe vevő a szolgáltatás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében a Hajléktalan Szolgálat szakmai vezetőjénél jelezheti észrevételeit, aki a panaszt megvizsgálja, értesíti az igénybe vevőt a vizsgálat eredményéről, és megállapításait a KESZI intézményvezetője elé terjeszti.

Az ellátott (vagy törvényes képviselője) az ellátást érintő egyéb panaszával a KESZI intézményvezetőjéhez fordulhat, aki a kivizsgálás eredményéről 15 napon belül írásban értesíti. Amennyiben az intézményvezető a panasz írásos benyújtásától számított 15 napon belül nem vizsgálja ki a panaszt, illetve, ha a kivizsgálás eredményével a panasztevő nem ért egyet, úgy a 15 napos határidő leteltét követően 8 napon belül a fenntartóhoz, illetve az ellátottjogi képviselőhöz,

fordulhat.

Ellátottjogi képviselő: Dr.Varga Zsuzsanna Tel.: 20/4899 588, email:

zsuzsanna.varga@ijb.emmi.gov.hu,

Levelezési cím: 800 Székesfehérvár, Horvát István u.2.

9. A szociális szolgáltatást végzők jogai

A Kistérségi Egyesített Szociális Intézmény, mint munkáltató a munkavállalói részére biztosítja a megfelelő munkavégzési körülményeket, azt, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, elismerjék munkájukat, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat, személyiségi jogait.

Az utcai szociális munkát végző dolgozók a munkavégzés során közfeladatot ellátó hivatalos személynek minősülnek.

10. Más intézménnyel történő együttműködés módja:

A rászorulóknak minél szélesebb körben történő elérése és hatékony, zavartalan ellátása érdekében rendszeres kapcsolatunk van az alábbi szervezetekkel, és tartalomban:

- Regionális Diszpécser Szolgálat (írásos együttműködési nyilatkozat alapján)
- Rendőrséggel, polgárőrséggel, határrendészeti kirendeltségek kijelölt személyeivel az utcán élő hajléktalanokkal kapcsolatos információk megosztása, ellátásuk érdekében történő együttműködés, különösen a téli időjárási viszonyok következtében fenyegető veszélyhelyzetek megelőzésével és kezelésével összefüggő rendőri feladatok végrehajtása érdekében
- Alapszolgáltatási Centrummal – ételmezés megszervezése,
- Idősek Klubjaival – klienseik élethelyzetének változása esetén,
- Család-és Gyermekjóléti Központtal – közös kliensek ellátásának összehangolása, egyes intézmények kompetenciájába tartozó munka támogatása
- egészségügyi szolgáltatókkal, kórházi szociális munkással – ellátottjaink egészségügyi állapotával kapcsolatos problémák megoldása, gyógyszerfelírás, szükséges ellátáshoz való hozzájutás megszervezése
- Mosonmagyaróvári Polgármesteri Hivatal Igazgatási Osztályával – települési támogatás igénylése
- Mosonmagyaróvári Járási Hivatallal – a hivatal hatáskörébe tartozó támogatások igénylése
- ellátottjainkat támogató civil, egyházi szervezetekkel, magánszemélyekkel – felajánlott adományok fogadása, rászorulóknak történő szervezett szétosztása.

Az intézmények közötti együttműködés, tájékoztatás, információnyújtás az alábbi módokon

történhet:

- írásos formában, levél formájában
- elektronikus úton
- szóbeli formában: személyesen, telefonon.

11. Az utcai szociális munka működtetése

Az utca szociális munka integrált intézményi szervezeti formában valósul meg, ezen belül a Hajléktalanokat Ellátó Szolgálat - hajléktalanok átmeneti szállása, nappali melegedő, népkonyha működtetése - mellett kerül megszervezésre.

A feladatot az 1/2000.(I.7.)SZCSM. rendeletben meghatározott személyi feltételekkel biztosítjuk, melyről a munkáltatói jogkör gyakorlója előzetesen írásban nyilatkozott.

Az utcai szociális gondozók munkáját a Hajléktalanokat Ellátó Szolgálat szakmai vezetője koordinálja és irányítja.

A további tárgyi feltételeket a Hajléktalanokat Ellátó szolgálat, mint háttér intézmény biztosítja (iroda, telefon, számítógép).

Mosonmagyaróvár, 2020. június 25.

Galazka Szabina
szakmai vezető