

ELŐTERJESZTÉS

a Társulási Tanács 2022. október 18-i ülésére

Tárgy: Kistérségi Egyesített Szociális Intézmény Hajléktalanok Átmeneti Szállása, Nappali Melegedő, Éjjeli Menedékhely szakmai programjának módosítása

Előterjesztő: Dr. Árvay István elnök

Az előterjesztést megtárgyalja:

Szociális Bizottság

Előkészítő szervezeti egység: Kistérségi Egyesített Szociális Intézmény Mosonmagyaróvári Polgármesteri Hivatal-térségi koordinátor
Készítette: Csiba Erzsébet intézményvezető Czinderné dr. Hegedüs Éva térségi koordinátor
Pénzügyi fedezetet nem igényel.
Törvényességi szempontból kifogást nem emelek, beterjesztésre alkalmas.
Fehérné dr. Bodó Mariann címzetes főjegyző

A napirendet **nyilvános ülésen** javasolt tárgyalni, a határozat elfogadásához **egyszerű többség** szükséges.

Tisztelt Társulási Tanács!

A Kistérségi Egyesített Szociális Intézmény *Hajléktalanok Átmeneti Szállása, Nappali Melegedő, Éjjeli Menedékhely* szakmai programján a külső férőhelyekkel kapcsolatos változásokat kell átvezetni.

Kérem a Tisztelt Tanácsot az előterjesztés megtárgyalására!

Mosonmagyaróvár, 2022. október 14.

Dr. Árvay István sk.
elnök

Határozati javaslat I.:

...../2022. (X.18.) TT. határozat

Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Társulási Tanácsa a Kistérségi Egyesített Szociális Intézmény *Hajléktalanok Átmeneti Szállása, Nappali Melegedő, Éjjeli Menedékhely* szakmai programját az előterjesztés 1. sz. melléklete szerinti tartalommal, 2022. október 19. napi hatállyal módosítja.

Felelős: Csiba Erzsébet intézményvezető
Határidő: azonnal



KISTÉRSÉGI
EGYESÍTETT
SZOCIÁLIS
INTÉZMÉNY

HAJLÉKTALANOKAT ELLÁTÓ SZOLGÁLAT

Nappali Melegedő

Népkonyha

Hajléktalanok Átmeneti Szállása

Utcai Szociális Munka

Éjjeli Menedékhely¹

Szakmai Program

A szakmai programot Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Társulási Tanácsa a 16/2020. (XII.10.) TT. határozatával jóváhagyta. Hatályos: 2021. január 1-től.

A szakmai programot Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Elnöke a 2/2021. (I.14.) határozatával 2021. január 15. napi hatállyal módosította.

A szakmai programot Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Társulási Tanácsa a /2022. (II.22.) határozatával 2022. február 23. napi hatállyal módosította.

A szakmai programot Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Társulási Tanácsa a /2022. (X.18.) határozatával 2022. október 19. napi hatállyal módosította.

A fenntartó képviselőjében jóváhagyta:

.....

Dr. Árvay István

elnök

Mosonmagyaróvár Térségi Társulás

¹A 16/2020. (XII.10.) határozattal elfogadott Szakmai Programot Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Társulási Tanácsa a 10/2022. (XII.22.) TT. határozatával, 2022. február 23. napi hatállyal módosította.

Tartalom:

Tartalom:	1
ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK.....	4
1. A szakmai program célja	4
2. A szakmai program nyilvánossága	4
NAPPALI MELEGEDŐ.....	5
1. A szolgáltatás célja	5
2. Az ellátandó célcsoport	7
3. A biztosított szolgáltatási elemek köre, a nappali melegedő szakmai tartalma	8
4. Az ellátás igénybevételének módja	10
5. A nappali melegedő szolgáltatásairól szóló tájékoztatás helyi módjai.....	10
6. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást nyújtó személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok	11
7. Panaszkezelés:.....	11
NÉPKONYHA	12
1. A szolgáltatás célja	12
2. Az ellátandó célcsoport.....	14
3. A biztosított szolgáltatási elemek, a szolgáltatás szakmai tartalma.....	14
4. Az ellátás igénybevételének módja	15
5. A népkonyhai szolgáltatásról nyújtott tájékoztatás helyi módja	15
6. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást nyújtó személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok	16
HAJLÉKTALANOK ÁTMENETI SZÁLLÁSA	16
1. A szolgáltatás célja	16
2. A program konkrét bemutatása, kapacitása, nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek.....	17
3. Más intézményekkel történő együttműködés módja	18
4. Az ellátandó célcsoport megnevezése.....	19
5. A biztosított szolgáltatási elemek köre, a szolgáltatás szakmai tartalma	21
6. Az ellátás igénybevételének módja	26
7. Az átmeneti szállás szolgáltatásairól szóló tájékoztatás helyi módja.....	28

8.Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok	29
UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA	31
1.Bevezetés, alapadatok	31
2.Utcai szociális munka célja	32
3.Az Utcai Szociális Munka elhelyezkedése a KESZI Hajléktalan Ellátó Szolgálat szervezeti felépítésében	36
4.A program bemutatása.....	37
5.Az utcai szociális munka szolgáltatás elemei.....	37
6.Más intézménnyel történő együttműködés módja	41
7.Az Utcai Szociális Munka kapcsolatrendszere.....	43
8.Az ellátottak köre	44
9.Szolgáltatás igénybevétele	44
10.Az utcai szociális munkáról szóló tájékoztatás helyi módja	45
11.Panaszkezelés.....	45
ÉJJEI MENEDÉKHELY	46
1. Bevezetés, alapadatok.....	46
2. Éjjeli menedékhely célja	47
3. A program bemutatása	49
4. Az Éjjeli Menedékhely szolgáltatás elemei	50
5. Más intézménnyel történő együttműködés módja.....	52
6. Az ellátottak köre	53
7. Szolgáltatás igénybevétele.....	53
8. Az éjjeli menedékhelyről szóló tájékoztatás helyi módja	53
9. Panaszkezelés	54
10.MELLÉKLETEK	54
1. Megállapodás	55
2. Nappali Melegedő házirend.....	59
3. Népkonyha házirend	64
4. Átmeneti Szálló házirend	67
5. Éjjeli menedékhely házirend	78

ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

A szakmai program a Kistérségi Egyesített Szociális Intézmény Hajléktalanokat Ellátó Szolgálatának Mosonmagyaróvár, Barátság u. 4. 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, feladatát,
- 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 hajléktalan személyek ellátását végző intézmény segítséget nyújt a hajléktalan személy életviteléhez, elősegítve a szociális ellátások igénybevételét, elérését.”

1/2000 (I.7.) SZCSM rendelet 102.§ (2)

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

Működési engedéllyel a következő ellátási formákat biztosítjuk:

- hajléktalanok nappali melegedője
- hajléktalanok átmeneti szállása.

A szolgáltatások egy telephelyen működnek.

Telephely: 9200 Mosonmagyaróvár, Barátság u. 20.

Telefon: 96/203-379

E-mail: hajlektalanellatas@szocmkt.hu

~~A szolgáltatások egy telephelyen, továbbá két külső férőhelyen működnek.~~

~~Telephely: 9200 Mosonmagyaróvár, Barátság u. 20.~~

~~Külső férőhelyek:~~

~~9200 Mosonmagyaróvár, Szent István kir. u. 124. fsz. 2.~~

~~9200 Mosonmagyaróvár, Alkotmány u. 12/A. fsz. 9.~~

NAPPALI MELEGEDŐ

Nyitva tartás: hétfő-vasárnap: 07-19 óra

Engedélyezett férőhely: 30 fő

1. A szolgáltatás célja

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. szolgáltatás bemutatása, létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek

A melegedő feladata, hogy az utcán lévő hajléktalan személyek nappali ellátását, az alapvető emberi igényeket kielégítse, biztosítsa az alapvető életvitelhez szükséges feltételeket, továbbá védelmet nyújtson az időjárás viszontagságai ellen

A nappali intézmény biztosítja:

- a Szociális törvény, valamint az 1/2000.(I.07.) SZCSM rendelet által előírt szolgáltatásokat, lehetőséget a
 - közösségi együttlétre,
 - pihenésre,
 - személyi tisztálkodásra,
 - személyes ruházat tisztítására,
 - ételmelegítésre, tálalásra, fogyasztásra,
- hivatalos ügyintézések intézéséhez segítségnyújtást,
- információs szolgáltatást (számítógép- és internet hozzáféréssel is),
- tanácsadást,

- lehetőséget egészségügyi szolgáltatás igénybevételére.

A Házirend szabályainak elfogadása esetén mindenki számára szabadon, térítésmentesen látogatható.

A működési engedélyben rögzített kapacitás 30 fő.

Az 1/2000.(I.07.) SZCSM rendelet 77. §. pontja szerinti szolgáltatáselemek közül az alábbiakat biztosítja:

- a) tanácsadás,
- b) készségfejlesztés,
- c) háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,
- d) idősök nappali ellátása kivételével étkeztetés,
- e) esetkezelés,
- f) felügyelet,
- g) gondozás és
- h) közösségi fejlesztés

A szakmai program megvalósításától várt eredmények:

- A szolgáltatást igénybe vevőnek megmarad a kapcsolata a segítő rendszerekkel, megelőzhető az életveszélyes helyzetek kialakulása.
- Az ellátásban hosszabb ideig jelenlévők megtartják önálló életvezetési képességüket.
- Az életkoruk, egészségi állapotuk miatt önálló életvitelre már nem képes hajléktalan emberek segítséget kapnak ahhoz, hogy más személyes gondoskodást nyújtó ellátásba kerüljenek.

b. más intézménnyel történő együttműködés módja:

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

- Alapszolgáltatási Centrummal – élelmezés megszervezése,
- Idősök 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, gyógyszerfelíratás, szüksége álláshoz való hozzájutás megszervezése
- Mosonmagyaróvári Polgármesteri Hivatal Igazgatási Osztályával – települési támogatás igénylése

- Mosonmagyaróvári Járási Hivatallal – a hivatal hatáskörébe tartozó támogatások igénylése
- rendőrséggel, polgárőrséggel – különösen krízisidőszakban, utcán élő hajléktalanokkal kapcsolatos információk megosztása, ellátásuk érdekében történő együttműködés
- 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.

2. Az ellátandó célcsoport

A jelentkező igények minden évben meghaladják a működési engedélyben jóváhagyott létszámot.

Elsősorban Mosonmagyaróváron élő, illetve a városban ideiglenesen tartózkodó, átutazó hajléktalan személyek, szociálisan rászoruló nők és férfiak, akik átmenetileg vagy tartósan a hajléktalanság veszélyzónájába kerültek. Önmaguk számára, különböző okok miatt, nem tudják biztosítani az élethez szükséges alapvető feltételeket.

Az ellátottak körét veszélyeztető főbb tényezők:

- 45 év feletti életkor,
- alacsony iskolai végzettség, elavult szakképzettség,
- szenvedélybetegségek,
- tartós munkanélküliség,
- megváltozott munkaképesség, egészségügyi problémák,
- családi háttér hiánya, család felbomlása, segítő kapcsolatok hiánya, magányosság,
- lakhatási probléma,
- alacsony (vagy nincs) jövedelem.

3. A biztosított szolgáltatási elemek köre, a nappali melegedő szakmai tartalma

A nappali melegedő ellátottak személyes szükségleteihez, állapotához, élethelyzetéhez igazodva, szükség szerint nyújtja az alábbi szolgáltatási elemeket.

Tanácsadás

- Tanácsadó szolgáltatás:
 - hivatalos ügyintézők intézéséhez segítségadás (a segítségnyújtás feltételezi a kliensek aktív közreműködését),
 - jogosultságokhoz való hozzájutáshoz segítségnyújtás,
 - közvetítés más intézmények felé,
 - az igénybe vevő kérelmére a szociális munkás megszervezi a jogi, pszichológiai tanácsadást, illetve életvezetési tanácsot nyújt.
- Információs szolgáltatás:
 - tájékoztató anyagok igénybevételével,
 - szóbeli tájékoztatással,
 - telefonszolgáltatással,
 - internet hozzáféréssel: az igénybe vevőknek önállóan, illetve szükség esetén a szociális munkások segítségével lehetőséget biztosítunk internet használatára, elsősorban munkahelykeresés, családi kapcsolatok ápolására céljából.
- Munkaerő-piaci szolgáltatások:
 - álláskereséshez segítségnyújtás
 - tájékoztatás a munkaügyi központ szolgáltatásairól

Készségfejlesztés

Az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló lehetőségek biztosítása. A meglévő kompetenciák megőrzése, fenntartása a cél, az önálló életvitel, a minél nagyobb önállóság fenntartása érdekében.

Feladat a kommunikációs készségek, döntéshozatali képességek és a közösségi tudat, a személyes kapcsolatok kialakításának és fenntartásának fejlesztése.

- Közösségi együttlét, „klub” szolgáltatások:

Biztosítja az ellátottak számára a társalgási lehetőséget, a társas kapcsolatok fenntartása, a tartalmas, kulturált időtöltés érdekében. A szolgáltatás lehet rendszeres, illetve esetenkénti, a feladat tartalmától, az adott helyzettől függően:

- szellemi és szórakoztató tevékenység (pl. tévézés, kártya és társasjáték, irányított beszélgetés)
- kulturális tevékenység (pl. rendezvény, ünnepség)
- filmklub

Háztartási, vagy háztartást pótló segítségnyújtás

- Alacsony küszöbű szolgáltatások:
 - Személyi tisztálkodás: zuhanyzótálcás meleg vizes fürdés, illetve mosdókagylós tisztálkodás lehetőségei adottak. Tisztálkodó szert az ésszerű felhasználás figyelembevételével az intézmény biztosítja. A szükséges textíliát csere formájában szintén biztosítja az intézmény. A rászoruló ellátottaknak a szolgálat munkatársai segítséget nyújtanak a tisztálkodási feladatok ellátásában.
 - Személyi ruházat tisztítása: tisztítószer igény szerint a szolgálat biztosítja, gépi mosás intézményi dolgozó közreműködésével történhet.
 - Étel melegítése, tálalása, elfogyasztása: a nappali melegedő teakonyhájában módjában áll a gondozottnak az általa hozott étel melegítésére, fogyasztására.
 - Csomagmegőrzés biztosítása.
- Pihenés: a közösségi együttlét igénybevétele mellett adott a lehetőség egyéni pihenésre:
 - rádióhallgatás, TV nézés, olvasás – könyv, napilap
- Természetbeni juttatások biztosítása: az igénybe vevő, aki jövedelemmel nem, vagy átmenetileg nem rendelkezik, a szociális munkásnál kérelmezheti a természetbeni juttatást, melynek fedezetét pályázaton nyert támogatásokból, adományokból biztosítjuk:
 - o élelem,
 - o gyógyszer kiváltásához nyújtott támogatás,
 - o okmányok megszerzéséhez támogatás,
 - o ruhapótlás.
- Egészségügyi szolgáltatás igénybevétele: a hét meghatározott napján orvosi ügyelet van az intézmény területén, mely gondoskodik:
 - egészségmegőrzésről szóló felvilágosításról,
 - szakorvosi ellátáshoz való hozzájárásról,
 - kórházi kezeléshez való hozzájárásról,
 - gyógyszervények felírásáról.

Felügyelet

A felügyelet szolgáltatási elem célja az igénybe vevő fizikai biztonságának fenntartása, illetve viselkedési kockázat fennállása esetén a lelki támogatást is szolgálja. Nappali melegedőben a felügyelet az intézményben valósul meg, szociális munkatárs vagy ápoló, gondozó jelenlétével, szükség esetén és a megkívánt mértékben. Időtartama korlátozott, addig tart, míg a felügyeletre szoruló ellátottat állapotának megfelelő, adekvát ellátási formában lehet részesíteni, pl. mentő kéréséig.

4. Az ellátás igénybevételének módja

A Nappali Melegedő szolgáltatásainak igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő személyes jelentkezésével, szóbeli kérelmére történik. A Szociális törvény, valamint az 1/2000.(I.7.) SZCSM rendelet által előírt szolgáltatásokat valamennyi hajléktalan személy igénybe veheti.

Az igénybevétel gyakoriságát a kliens határozza meg. A kapcsolattartás továbbiakban is személyesen, az intézmény keretein belül történik.

A szolgáltatásról az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 11. számú melléklete szerinti nyilvántartást kell vezetni.

5. A nappali melegedő szolgáltatásairól szóló tájékoztatás helyi módjai

- Potenciális ellátottak személyes felkeresése, az ellátás ismertetése, tájékoztatás a részvétel lehetőségeiről, feltételeiről.
- A Nappali Melegedő szolgáltatásairól az intézményben jelentkező kérelmezőt szóban tájékoztatni kell, mely tájékoztatás tartalmazza:
 - az ellátás tartalmát és feltételeit,
 - a vezetett nyilvántartásokat,
 - a panaszjogok gyakorlását
 - az intézmény házirendjét.
 - az igénybe vehető szolgáltatásokat
 - az ellátott jogi képviselő által nyújtható segítségnyújtási lehetőségeket és az ellátott jogi képviselő elérhetőségét.
- 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 minden információ elérhető.

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

A hajléktalan ellátás megszervezése, 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 stb.). Az ellátásban részesülőket megilleti 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.

Ellátott jogi képviselő

Az intézményi jogviszony keletkezésekor az igénybe vevőt tájékoztatjuk az ellátott jogi képviselő intézményéről, jogköréről, elérhetőségéről, mely az intézmény hirdetőtábláján is kifüggesztésre kerül.

Segítséget nyújtunk és közreműködünk abban, hogy a jogosult személyek kérdése, észrevétele, panasza eljusson az ellátott jogi képviselőhöz.

7. Panaszkezelés:

Az igénybe vevő az ellátás 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.

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 tartásuk emberi méltóságukat, személyiségi jogait.

A hajléktalan személyek ellátását végző dolgozók a munkavégzés során közfeladatot ellátó hivatalos személynek minősülnek.

*A nappali melegedő intézménye a hajléktalan személyek körében prevenciós jelleggel **utcai szociális munkát** is végez.*

Törvényi kötelezettség nincs a szolgáltatás végzésére, de változó intenzitással, időközönként Mosonmagyaróvár város területén biztosítjuk az ellátást. Leginkább a krízis időszakban, illetve konkrét lakossági bejelentés alapján keressük fel a város területén tartózkodó hajléktalan személyeket. A szolgáltatás célja az információnyújtás az igénybe vehető intézményi szolgáltatásokról, illetőleg szükség esetén természetbeni adományok (étel, takaró, gyógyszer) eljuttatása a rászorulókhhoz.

A 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 3, a város különböző pontjain található (így a tartózkodási helyükhöz közelebb eső) telephelyéről (2 Idősek Klubja, Idősek Otthona).

NÉPKONYHA

A Kistérségi Egyesített Szociális Intézmény főzőkonyhája biztosítja a Népkonyha szolgáltatást, melynek igénybevételére a Nappali melegedő telephelyén van lehetőség.

1. A szolgáltatás célja

A népkonyha célja, feladata, hogy azoknak a rászorulóknak, elsősorban hajléktalanoknak biztosít hétköznapi napokon 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. A rászorulók életformája miatt alkalmi étkeztetés biztosítására is lehetőség van.

További cél a népkonyhai szolgáltatás biztosításával, hogy a téli időszakban jelentkező fokozott

veszélyeket (fagyás, lehűlés, betegségek) a meleg ételhez jutással csökkentjük.

Cél, hogy az átmeneti szálló azon lakói számára is biztosítani tudjuk a napi egyszeri meleg étkeztetést, akik elhelyezkedtek a munkaerőpiacon, dolgoznak, de jövedelmük egyelőre nincs. Esetükben ez első fizetésig célunk a napi meleg étellel elősegíteni a szükséges energiabevitelt, támogatni az ellátottakat a folyamatos munkavégzésben, állásuk megtartásában.

A nyújtott szolgáltatás bemutatása

A szolgáltatás keretében hétköznapiokon napi egyszeri meleg ételt biztosítunk az azt igénylő rászorulóknak részére. Figyelembe véve a népkonyhai étkeztetés 5 évre visszanyúló tapasztalatait, a hajléktalanok átmeneti szállójának és a nappali melegedőnek igénybevételi mutatóit, a kliensek sajátosságait, szociális jellemzőit, jövedelmi viszonyait, azt mondhatjuk, hogy 25 - 35 fő az, aki folyamatosan, rendszeres vagy alkalmi jelleggel rászorul a szolgáltatásra. A Hajléktalanok Ellátó Szolgálat klienskörén kívül eső ellátott eseti jelleggel, ritkán veszi igénybe a népkonyhát, az ő jelentkezésük érdemben nem befolyásolja az adagszámot.

A szolgáltatás tárgyi, személyi feltételei

A program megvalósítása a Hajléktalanok Ellátó Szolgálat Mosonmagyaróvár, Barátság utca 20. szám alatti telephelyén történik, a Nappali melegedő tárgyi és személyi feltételrendszerének igénybe vételével.

Az intézmény rendelkezésre bocsátja a melegítő konyháját és ebédlőjét, amiben 4 asztalnál egyszerre 15 fő étkezésére van lehetőség. Így két turnusban történik, folyamatosan, a helyek felszabadulásával. Az étel zárt, hőtárolós koracél ételszállító badellában érkezik a főzőkonyháról, ebből történő adagolásra rendelkezésre áll tálalópult, szabvány méretnek megfelelő tálaló eszközök (merőkanál).

Az étel adagolása 0,5 literes porcelán gulyás adagtálakba történik. Elfogyasztásához szükséges evőeszközöket szintén biztosít az intézmény, de aki szeretné, használhatja a sajátját is.

Az ételszállító edények, evőeszközök, tányérok tisztításáról, az étkező higiénikus takarításáról, rendben tartásáról az intézmény gondoskodik.

A személyes higiéné biztosítása, kézmosás érdekében a népkonyhai szolgáltatást igénylők az intézmény mellékhelyiségeit használhatják, nemenként elkülönített, megfelelő számú mosdó rendelkezésre áll.

Az étkeztetés biztosításához a személyi feltételeket szintén biztosítja a Hajléktalanok Ellátó Szolgálat. A mindenkor ügyeletes feladata az étel kiosztásának 12.30-kor történő megkezdése.

a. Más intézményekkel történő együttműködés módja:

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

- Alapszolgáltatási Centrummal – az étkeztetés megszervezésével kapcsolatos, elsődlegesen technikai kérdések egyeztetése,
- Idősek Klubjaival – szükség esetén jelzésük alapján jövedelem nélküli, magányos, rászoruló klienseik alkalmi étkezésének érdekében,
- Család-és Gyermejköltségi Központtal – jelzésük alapján a látóterükbe kerülő rászoruló személyek alkalmi étkeztetésének megszervezése érdekében.

A kapcsolattartás módja szóbeli formában történő, nagyjából részben telefonon, esetenként személyesen.

2. Az ellátandó célcsoport

A népkonyha ellátást túlnyomó részt az átmeneti szállók és a nappali melegező alacsony jövedelmi szintű kliensei veszik igénybe.

A szállón életvitelszerűen tartózkodó személyekre, a nappali melegező ellátottjaira és az utcai kliensekre egyaránt jellemző a leromló egészségügyi állapot, ami nagy mértékben befolyásolja munkaerőpiaci és jövedelmi helyzetüket.

Alkalmanként biztosítjuk az ellátást (elsősorban a társintézmények közvetítése révén) átmeneti krízishelyzetbe került - munkanélküli, beteg, idős, magányos, rászoruló – személyeknek.

3. A biztosított szolgáltatási elemek, a szolgáltatás szakmai tartalma

Népkonyha szolgáltatás keretében az intézmény által biztosított szolgáltatási elem:

étkeztetés

Hétköznapiokon egy tál meleg étel kerül kiosztásra, mellyel a szolgáltatás az egyik legalapvetőbb élettani szükségletet elégíti ki, olyan rászorulóknak részére, akik ehhez más formában nem jutnak hozzá.

Az étel elkészítése a Kistérségi Egyesített Szociális Intézmény, Mosonmagyaróvár, Soproni u. 65. szám alatti főzőkonyhájában történik. A népkonyhán kiszolgált egy adag étel a 19-69 éves korcsoport esetén napi egyszeri étkezésre előírt energiaszükséglet legalább 120%-át biztosítja, vagyis 800-1100 Kcal-át.

Diétás étkezés biztosítására nincs lehetőség.

A Hajléktalanok Átmeneti Szállásának tálaló konyhájában biztosítja az étel elfogyasztásának feltételeit.

KESZI gondoskodik arról, hogy az étel 12 órára a főzőkonyhájáról a helyszínre érkezzen és a mindenkori ügyeletes szociális gondozó az ételosztást időben megkezdje.

Az intézmény az étkezéshez naponta 12.30 órától 13.00 óráig biztosítja az ebédlőt és az étkezéshez szükséges bútorokat, berendezési tárgyakat, illetve az étel elfogyasztásához szükséges tálaló edényeket, tányérokat, evőeszközöket.

Az intézmény biztosítja az étel kulturált elfogyasztásához szükséges feltételeket, - kézmosási lehetőség- és az edények tisztán tartását, elhelyezését.

Az étel kiosztását és a higiéniai feltételek biztosítását szociális gondozó végzi a hétköznapiakon az előzőekben meghatározott időpontban.

4.Az ellátás igénybevételének módja

A Népkonyha igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő személyes jelentkezésével, szóbeli kérelmére történik. Történhet az igénybevétel társintézmények, szervezetek ajánlásai alapján, akik jól ismerik a rászoruló körülményeit, illetve segítik őket.

A kérelem munkanapokon 9-15 óra között a nappali melegedő telephelyén, a szakmai vezetőnél adható be, az kérelem elbírálásáról ő szintén szóban tájékoztatást ad.

A szolgáltatás csak a Nappali Melegedő Házi rendjének maradéktalan betartása mellett vehető igénybe. A be nem tartása, vagy az intézmény működésének, nyugalmanak zavarása esetén a szolgáltatás megtagadható, súlyosabb esetben az ellátott az intézményből való kitiltását vonhatja maga után.

Tevékenység adminisztráció: Népkonyhán történő étkeztetésre vonatkozó igénybevételi napló (sorszámozott és hitelesített).

5.A népkonyhai szolgáltatásról nyújtott tájékoztatás helyi módja

- Potenciális ellátottak személyes felkeresése, az ellátás ismertetése, tájékoztatás a részvétel lehetőségeiről.
- A Népkonyha szolgáltatásairól az intézményben jelentkező kérelmezőt szóban tájékoztatni kell, mely tájékoztatás tartalmazza:
 - az ellátás tartalmát és feltételeit,

- a vezetett nyilvántartásokat,
- a panaszjogok gyakorlását
- a Népkonyha és a Nappali Melegedő házirendjét.

6.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 stb.). Az ellátásban részesülőket megilleti személyes adataik védelme, valamint a magánélettel kapcsolatos titokvédelem.

A higiénés szabályok betartása mind a szolgáltatást nyújtó, mind a szolgáltatást igénybe vevő részéről kötelező.

Az általános törvényi feltételeken túl az ellátásban részesülők védelme érdekében, a dolgozók munkájukat a Szociális Munka Etikai Kódexének megfelelően, annak szellemében végzik.

Az ellátott jogsérelme esetén panaszával a KESZI intézményvezetőjéhez fordulhat, aki köteles a panaszt 15 napon belül kivizsgálni és a panasztevőt, erről tájékoztatni.

HAJLÉKTALANOK ÁTMENETI SZÁLLÁSA

Nyitva tartás: folyamatos

Engedélyezett férőhely: 43 fő

1. A szolgáltatás célja

A hajléktalan személyek átmeneti szállása azoknak a tizennyolcadik életévüket betöltött hajléktalan személyeknek az elhelyezését biztosítja, akik az életvitelszerű szálláshasználat és a szociális munka segítségével képesek az önellátásra.

Továbbá akik személyes és szociális körülmények miatt lakással, szállással nem rendelkeznek, lakhatásukat megoldani nem képesek, és a házirend előírásait maradéktalanul betartják.

A hajléktalan ellátás megszervezése során figyelemmel kell lenni az ellátást igénybe vevők alapvető jogaira, emberi méltóságára. Az intézményi szolgáltatás igénybevétele nem függ olyan információktól, mely korábbi életvitelével, előéletével kapcsolatos.

2. A program konkrét bemutatása, kapacitása, nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek

A szakmai program megvalósításának elsődleges célja a reszocializációhoz szükséges készségek és képességek kialakítása az önálló életvezetésre való felkészülés biztosítása. A hajléktalanok átmeneti szállásán élők az Egyéni Gondozási Terv-ben meghatározottak szerint együttműködnek a szociális munkással annak érdekében, hogy munkaerőpiaci és társadalmi integrációjuk a lehető legteljesebb mértékben megvalósulhasson.

Másik alapvető cél, hogy az ellátottak egészségi és mentális állapotuknak megfelelő intézményi elhelyezést nyerjenek más intézményekben, amennyiben állapotukban tartós romlás következne be. Az egyéni és csoportos esetkezelések, kulturális és szabadidős programok segítik a közösségbe való beilleszkedést, alkalmazkodást, az egyén szocializációs fejlődését.

Az intézmény működési engedélyben rögzített kapacitása 43 fő.

A nappali melegedő és az átmeneti szállás egy épületkomplexumban található, az integrált technikai feltételek mellett integrált szakmai munkát végzünk.

A nappali melegedőben jelzett feladatokon felül az intézmény biztosítja az igénybe vevő részére:

- éjszakai pihenést,
- ágyneműt
- elsősegélyhez szükséges felszerelést,
- szociális, mentális gondozás keretében,
 - egyéni esetkezelést, a Szállóról történő továbblépés érdekében,
 - szociális csoportmunkát, közösségi szociális munkát,
 - családi és társadalmi kapcsolatok ápolását,
 - az intézményen belüli közösségi élet szervezését,
- az ellátott személyek részére postacímet biztosít, és a részükre szóló küldeményt átadja.

Az 1/2000.(I.07.) SZCSM rendelet 106. §-ának értelmében szociális munka keretében az alábbi szolgáltatáselemeket biztosítja:

- Tanácsadás

- Esetkezelés
- Gondozás
- Készségfejlesztés
- Szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése
- az ellátott egyéni szükségletei szerint felügyelet és háztartási, vagy háztartást pótló segítségnyújtás.

A szolgáltatás működtetésétől várt eredmények:

- A szolgáltatást igénybe vevők képessé válnak az önálló életvitelre.
- Az életkoruk, egészségi állapotuk miatt önálló életvitelre már nem képes hajléktalan emberek segítséget kapnak ahhoz, hogy a számukra megfelelő ellátáshoz jussanak.

3.Más intézményekkel történő együttműködés módja

Az intézmények közötti együttműködés, tájékoztatás, információnyújtás az alábbi módokon történhet:

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

Szolgálatunk a Kistérségi Egyesített Szociális Intézmény egyik szakmai egységként működik, a feladatok hatékony ellátása érdekében a többi egységgel, mint

- idősek otthonai,
- idősek gondozóháza,
- Nappali Központ - alapszolgáltatások

naprakész kapcsolatot tartunk fenn. Ez magában foglalja az idősek, egészségkárosodottak bentlakásos elhelyezését, gondozását, illetve a szolgáltatásokhoz való hozzáférés elősegítését.

Továbbá a hajléktalan személyek minél szélesebb körű ellátása érdekében, és a sajátos szakterületeket érintő tevékenységek végzéséhez az igényeknek megfelelő gyakoriságú, intenzitású munkakapcsolatot tartunk az alábbi szervezetekkel:

- Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Tanács vezetőivel,
- Család-és Gyermejjóléti Központtal,
- Mosonmagyaróvári Polgármesteri Hivatal Igazgatási Osztályával,
- Mosonmagyaróvári Járási Hivatallal

- Gyámügyi és Igazságügyi Osztály,
- Foglalkoztatási Osztály,
- a karitatív szervezetekkel (elsősorban a Máltai Szeretetszolgálat, Rotary Klubbal, Gondoskodás Alapítvánnyal),
- egészségügyi intézményekkel, kórházi szociális munkással,
- egyéb társintézményekkel.

4. Az ellátandó célcsoport megnevezése

Igénybevételi adatok az átmeneti szállón:

ÉV	2016	2017	2018	2019
Igénybevételek száma	14 428	13 939	13 312	14 888
Kihasználtság fenntartott férőhely alapján % -ban	91,7	88,8	85,1	94,0
Ellátott személyek száma	83	82	68	76

Az átmeneti szállásra olyan hajléktalan személyek jelentkezhetnek, akik nem rendelkeznek lakhatási lehetőséggel, napjaikat (az éjszakákat is) közterületen, vagy az kríziskonténerben töltötték. Egészségi, fizikális, mentális állapotuk megromlott, nehezen alkalmazkodnak kötöttségekhez. A szolgáltatást igénybe vevők között vannak krízishelyzetben lévők, akik elvesztették lakhatásukat, de van munkahelyük, rendszeresen járnak dolgozni. Az iskolai végzettség tekintetében alig fordul elő olyan kliens, aki nem szerezte meg a nyolc általános iskolai végzettséget. Sokan szakmunkás bizonyítvánnyal rendelkeznek, de van felsőfokú végzettségű ellátott is. A munkaerőpiacon egyre nehezebb a hajléktalanoknak elhelyezkedni, annak ellenére, hogy szakmával rendelkeznek. A szállóra beköltözők egy részének van jövedelme munkaviszonyból és más foglalkoztatási jogviszonyból (egyéb nyugdíjszerű rendszeres szociális ellátások, kormányhivatali és munkaügyi szervek által folyósított ellátások). Nagy mértékű az öregségi nyugdíjból élő ügyfeleink aránya, ugyanakkor a különböző egészségkárosodáson alapuló jövedelmek aránya is nagyon magas. Ezen jövedelmek összege nagyon alacsony, de még a minimálbér sem teszi lehetővé egy önálló albérlet fizetését, a hajléktalan ellátásból való kilépést. Fontos a munkavállalási képességek fejlesztése, az

aktív korúak munkaerő-piaci aktivitásának növelése, mentális támogatás a munkahely megtartásához, ösztönzés szakma vagy új szakma szerzésére.

A nagyfokú igénybevétel egyik oka, hogy intézményünk átmeneti jellege a klienseink egy részénél nem érvényesül. Komoly problémát jelent az átmeneti szálláson, hogy a lakók jelentős hányada olyan idős, beteg, fogyatékos, illetve pszichiátriai beteg ember, akik önálló életvitelre nem képesek, az ő elhelyezésük tartós bentlakásos intézményben lenne indokolt.

Másik ok, a nagyfokú országon belüli mobilitás. A korábbi évekhez képest többen érkeznek az ország keleti feléből, akiknek, ha nem a terveik szerint alakul a munkavállalás, átmenetileg tőlünk kérnek segítséget. *Az utóbbi években az új felvételt kérő személyek átlagosan 30%-a érkezik az ország más térségeiből.*

A szállón életvitelszerűen tartózkodó személyekre, a nappali melegedő ellátottjaira és az utcai kliensekre egyaránt jellemző a *leromló egészségügyi állapot*, alacsony jövedelem és iskolázottság. Ezek azok a sajátosságok, amik több változó jellemző mellett, minden tendenciától függetlenül hosszú távon, folyamatosan jelen vannak, és érdemi változásokat e tekintetben nem tapasztaltunk.

Ami ellátottjaink életkor szerinti megoszlását illeti, jelenleg erőteljes idősödés figyelhető meg. Míg 2009-ben az ellátottak átlagéletkora 45,2 év volt, 2017-ben már 52,46.

A hajléktalan életmóddal összefüggő különböző egészségi kockázatoknak köszönhetően 50 év feletti ügyfeleink az esetek többségében nem munkaképesek, és viszonylag magas azok száma is, aki fiatalabbak, és eleve valamilyen egészségkárosodás játszott szerepet hajléktalanná válásukban.

Az alacsony iskolai végzettség természetesen meghatározza ügyfeleink munkaerőpiaci és jövedelmi helyzetét, de egyáltalán nem szab gátat elhelyezkedésüknek. A környező, termelésre épülő cégek felszívják a 8 általános végzettséggel rendelkező munkaerőt, még inkább igaz ez az utóbbi két évben, mikor a nagyarányú betelepülés ellenére is munkaerőhiánnyal küzd a gazdaság.

Az aktív korosztály javuló munkaerőpiaci helyzete és jövedelmi viszonyai stabilabbá tették lakhatási viszonyaikat, illetve folyamatosan növekszik a környékbeli munkásszállók száma, aminek köszönhetően munkaképes, aktív korú személy az utóbbi időben csak akkor kerül intézményünkbe, ha váratlan krízishelyzet állt elő (és ekkor csak rövid időre), vagy ha lakhatási problémái hátterében egyéb, komplex okok állna, pl. egészségügyi gondok, mentális-, pszichiátriai betegség, szenvedélybetegség.

5.A biztosított szolgáltatási elemek köre, a szolgáltatás szakmai tartalma

Az ellátotti kör fent kifejtett sajátosságai, illetve a térségünkre jellemző kedvező gazdasági helyzet, nagyfokú munkaerőhiány, továbbá a munkásszállók magas és tovább növekvő száma miatt intézményünk jelenleg kizárólagos lakhatási szolgáltatást nem nyújt. Ugyanakkor a feltételek adottak, és amennyiben a későbbiek során indokoltá válik, biztosítani fogjuk ezt a típusú ellátást is.

A hajléktalan személyek átmeneti szállása az önellátásra képes hajléktalan személyeknek biztosít lakhatási szolgáltatást és ehhez kapcsolódóan az önálló életvitel fenntartása érdekében szükség szerinti mértékű esetvitelt (szociális munkát).

Amennyiben az ellátás időtartama meghaladja a 30 napot, az önálló életvitel fenntartása érdekében szükséges mértékű esetvitelt határozott időre szóló **Megállapodás**ban rögzítjük. Ez egyben tudatosítja a szálló átmeneti jellegét, hisz a végső cél a társadalmi integráció, illetve más ellátási formába helyezés. A Megállapodás tartalmazza

- az intézményi ellátás időtartamát,
- az intézmény által nyújtott szolgáltatások formáját, módját, tartalmát,
- a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat,
- az ellátás megszüntetésének módjait,
- az igénybe vevő természetes személyazonosító adatait.

Ha 30 napnál tovább lakója intézményünknek, az ellátottal felveszünk egy szükségletfelmérő adatlapot, mely kiterjed a kliens egészségi állapotára, jövedelmi, munkaerőpiaci helyzetére, a lakhatással, hajléktalansággal kapcsolatos előzményekre. Ennek eredményeképpen határozzuk meg az ügyfél szükségleteit, a biztosított szolgáltatások körét, a szociális munka tartalmát, megalapozza a Gondozási tervet.

Az átmeneti szálláson nyújtott szociális munkát a 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 13. sz. melléklet szerinti nyilvántartó lapon rögzítjük.

Amennyiben az intézményi ellátás meghaladja a 6 hónapot, **Gondozási tervet** készítünk.

A gondozási tervet (illetve módosításait) a kijelölt esetfelelős szociális munkás közösen végzi el az ellátást igénybe vevő személlyel, az előírt dokumentumok felhasználásával. A Gondozási terv tartalmazza:

- Részletes állapotfelmérést (fizikai, egészségügyi, életmód, kapcsolatok, foglalkoztatás, egyéni speciális igények).
- Szociális munkás a kliens aktív közreműködésével meghatározza a felmérésből fakadó teendőket, azok időbeli ütemezését.
- Meghatározott időszakonként, de legalább évente értékeli, felülvizsgálják az eredményeket, szükség esetén új teendőket fogalmazznak meg.

A gondozási terv folyamatos analizálására szolgál a **Gondozási karton**, melyet a szociális munkás esemény készen vezet.

Biztosított szolgáltatási elemek

A szociális és mentálhigiénés ellátás az egyéni esetkezelés keretein belül történik, melynek tartalma az ellátottak személyes szükségleteihez, állapotához igazodva nyújtja az alábbi szolgáltatási elemeket.

- **Tanácsadás**

Az igénybe vevő kérésére az átmeneti szálláson szolgálatot teljesítő szociális munkás megszervezi a jogi, pszichológiai tanácsadást, illetve az igénybe vevő számára életvezetési tanácsot nyújt. Ha szükséges megszervezi és biztosítja a jogi képviselőt: ingyenes jogsegélyhez való hozzájutás segítése.

Segítő beszélgetéseket kezdeményez, illetve a hozzá forduló kliens számára lehetőséget ad a beszélgetésre, krízisintervenciót biztosít., tanácsot ad a munkavállalással kapcsolatosan.

Egészséges életmóddal kapcsolatosan a szociális dolgozók tanácsokkal látják el a hajléktalanokat, személyi higiénájukat figyelemmel kísérik, tudatosítják a túlzott alkoholfogyasztás, dohányzás veszélyeit, szükség esetén feladatuk a szexuális felvilágosítás, különös tekintettel a nemi betegségekre és a terhesség megelőzésére.

- **Esetkezelés**

A szükségletfelmérés alapján egyénre szabott, a gondozási tervben meghatározott szükségletek kielégítésére, problémák megoldására, célok elérésére irányuló, együttműködési megállapodáson alapuló segítő kapcsolat. Ennek során az igénybe vevő és a szociális munkás együttműködve számba veszik és mozgósítják a kliens saját és környezetének erőforrásait, a bevonható szolgáltatásokat, juttatásokat.

- Az intézmény gondozottjai részére biztosítja a megfelelő szociális jellegű információkat, tájékoztatást ad az ellátást igénybe vevők jogosultságáról, az ellátások biztosításának feltételeiről.

- A szociális munkás segíti gondozottjait családi, társadalmi kapcsolataik felderítésében, ápolásában, s megtartásában, különös tekintettel kiskorú gyermekeikkel és nevelőikkel való rendszeres kapcsolattartásra.
 - Információt nyújt a rendelkezésre álló munkalehetőségekről, segítséget nyújt a munkakeresésben, indokolt esetben a telefonos munkahelyi kapcsolatfelvétel lehetőségét biztosítja: önéletrajz megírásában, álláshirdetés feladásában segítséget nyújt, állásinterjúra felkészítés, kommunikáció fejlesztése, kapcsolattartás munkáltatókkal, médiában megjelenő álláshirdetések figyelemmel kísérése.
 - Személyre szabott segítséget nyújt a hajléktalan számára megfelelőbb ellátási forma igénybevétele érdekében: az adekvát ellátási forma ismertetése, lehetőségek számbavétele, szükséges formanyomtatványok beszerzése, kitöltése, benyújtása a megfelelő intézmény felé. Szükség esetén az intézmény feladata a gondnokság alá helyezés kezdeményezése.

• **Gondozás**

Az szociális munkások és szociális segítők 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: gyógyszeresedés figyelemmel kísérése, segítségnyújtás gyógyszerek adagolásában, pályázatok útján a szükséges anyagi fedezet előteremtése a készenléti gyógyszerek biztosítására. Orvosi segédeszközök beszerzésében segítségnyújtás.
- az egészségügyi alap- és szakellátásokhoz való hozzájuttatásukban: intézmény orvosánál rendszeres felülvizsgálat (az intézmény orvosa heti 2 órában az intézmény területén, ezen kívül saját rendelési idejében és rendelőjében az igénybe vevő kérésére az egészségügyi alapszolgáltatást biztosítja), kapcsolattartás háziorvosokkal, szakorvosokkal a személyiségi jogok tiszteletben tartása mellett, kórházi csomag biztosítása szükség esetén, kórházi látogatás,
- népkonyhai étkezés igénybe vételében.
- A szolgálatot teljesítő szociális dolgozó felismeri az egészségügyi és szociális krízishelyzeteket, adekvát intézkedéseket kezdeményez: mentőt, orvosi ügyeletet hív.
- A szakmai vezető pályázati úton és adományok révén előteremti a krízisidőszak szükségleteit, gyógyszert, élelmiszert, takarót.

- Az igénybe vevő, aki jövedelemmel nem, vagy átmenetileg nem rendelkezik, a szociális munkásnál kérelmezheti a természetbeni juttatást, melynek formái: élelem, ruhapótlás, gyógyszer vagy annak kiváltásához támogatás, útiköltség, munkába járás költségeinek támogatása.

- **Készségfejlesztés**

A szociális munkások elősegítik a hajléktalan személyek társadalmi beilleszkedését, támogatják őket mentális helyzetük javításában, a mindennapi életükben adódó konfliktusok feloldásában és problémáik megoldásában:

- mentálhigiénés csoportok szervezése, mediáció, konfliktuskezelési és énvédelmi technikák gyakorlása, kommunikációs készségek fejlesztése,
- szabadidős programok szervezése, azokon való részvétel biztosítása (TV-nézés, rádióhallgatás, újságolvasás, könyvtár, ünnepekre való készülődés),
- személyes kompetenciák fejlesztése, önismereti foglalkozások,
- művészeti tevékenység támogatása, kliensek részvételének segítése az intézményi KiMitTud? –on.

- **Szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése**

Az szociális munkások folyamatosan figyelemmel kísérik a gondozási cél elérése érdekében bevonható szolgáltatások körét. Az igénybe vevő bármilyen jogosultságának fennállása esetén, illetve a jogosultság megszerzése érdekében az ügyintéző szociális munkás segítséget nyújt a szolgáltatás elérésében.

Az ügyintézés során a szociális munkás beszerzi a szükséges dokumentumokat, iratokat, elkészíti az igazolásokat, másolatokat, segítséget nyújt a nyomtatványok kitöltésében, kapcsolatot tart a különböző szociális intézményekkel, szolgáltatókkal, hivatalokkal, igazgatási osztállyal, gyámhivatallal, bírósággal, rendőrséggel.

- **Felügyelet**

Amennyiben az igénybe vevő mentális és/vagy egészségügyi állapota indokolja, lelki és fizikai biztonsága érdekében a szolgálatban lévő szociális dolgozó lehetőségeihez mért személyes kontrollt biztosít. Idős, beteg, demens ellátottakkal gyakori személyes kontaktust, intenzív kommunikációt tart fenn.

Betegszobai elhelyezés

- Betegség esetén, illetve kórházi ápolás után az igénybe vevő kérheti betegszobai elhelyezését.
- Betegszobai elhelyezést csak az intézmény orvosának javaslata alapján, az általa megjelölt időpontig lehet igénybe venni.

- **Háztartási, vagy háztartást pótló segítségnyújtás**

Az intézmény segítséget nyújt az igénybe vevő mindennapi életvitelében, személyes szükségletei kielégítésében.

- Éjszakai pihenés biztosítása
- Személyi tisztálkodás biztosítása
 - nemenként elkülönített fürdőhelyiség hideg-melegvizes ellátással,
 - tisztálkodáshoz szükséges textília,
 - szükség esetén tisztálkodó szerek (fürdőhab, sampon),
 - hajszárító.
- Személyes ruházat tisztításának biztosítása
 - mosókonyha a szükséges gépekkel (centrifuga, félipari mosógép, - szárítógép)
 - szükség esetén mosópor,
 - vasalódeszka, vasaló.
- Étél melegítéséhez, tálalásához, elfogyasztásához szükséges feltételek biztosítása
 - melegítő konyha használata
 - konyhai felszerelési tárgyak, evőeszköz
 - élelmiszer hűtőszekrényben való tárolása (névvel, dátummal ellátott csomagolásban)
 - étkeztetés alapellátás keretében történő megszervezéséhez segítségnyújtás
 - szükség esetén népkonyhai étkeztetésben való részvétel biztosítása
- Bejelentett tartózkodási hely, postacím biztosítása, telefonhasználat

Az igénybe vevő kérésére az intézmény postacímet biztosít. Szükség esetén az ellátottak munkahely keresés és családdal való kapcsolattartás céljából az intézményi telefont használhatják.

Munkánk eredményességét jelentősen befolyásolja az igénybe vevők demográfiai, szociológiai, egészségügyi jellemzők szerinti összetétele, együttműködési hajlandóságuk, a szociális-egészségügyi ellátórendszer kapacitása, fogadóképessége. A folyamatosan változó ellátotti körhöz alkalmazkodva új módszereket, szemléletet követel meg a problémakezelés, kiemelten gondolva ország legkülönbözőbb térségeiből érkező munkát keresőkre és az idősödő korosztályra.

Hajléktalanságból való kilépés egyik kulcskérdése a jövedelem és a lakhatás költségeinek összefüggése. A városban tapasztalható magas bérleményárak és munkásszálló díjak továbbra is egyik okát képezik az elhúzódó intézményi ellátásnak.

Intézmény mobilitási rátáját erősen fékezi továbbá a más ellátási formákba való elhelyezés rendkívüli lassúsága, a tartós bentlakásos intézményi férőhelyek korlátozott elérhetősége.

6.Az ellátás igénybevételének módja

A Hajléktalan Szolgálat által nyújtott ellátások, szolgáltatások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő kérésére, indítványára történik.

Amennyiben az ellátást igénylő korlátozottan cselekvőképes, a kérelmet törvényes képviselőjének beleegyezésével terjesztheti elő, illetve a törvényes képviselője terjeszti elő.

Az írásbeli kérelem nyitvatartási időben (minden nap) bármikor benyújtható, annak elbírálása és a felvétel időpontja munkanapokon 9 és 15 óra között történik.

Intézményi jogviszony létesítése:

Az igénylő írásbeli kérelmet nyújt be az átmeneti szállás szakmai vezetőjéhez. A kérelemhez csatolni kell a háziorvos vagy az intézmény orvosának igazolását, illetve a kérelmező nyilatkozatát jövedelmi helyzetéről.

Átmeneti szálláson csak azok a hajléktalan személyek helyezhetők el, akik:

- önálló életvitelre képesek,
- fertőző betegségben nem szenvednek.

A bekerülés további feltétele a helyi tűz- és munkavédelmi előírások, valamint a Házi rend megismerése, betartásának vállalása.

Az átmeneti szállóra való kerülésről az intézmény vezetője meghatalmazásából a szakmai vezető dönt, aki *írásban értesíti* az igénylőt, illetve törvényes képviselőjét a felvételtől vagy az elutasításról.

A szakmai vezető az igények beérkezésének sorrendjében gondoskodik az ellátást igénylők elhelyezéséről. A vezető az ellátást igénylő azonnali elhelyezéséről gondoskodik, ha annak helyzete a soron kívüli elhelyezést indokolja. A soron kívüli elhelyezésre vonatkozó igényt a kérelemben fel kell tüntetni.

A vezető felvételre várakozókról várakozó listát vezet.

Az ellátás igénybevételének módját, feltételeit a Házi rend részletesen szabályozza.

Első 30 nap alatt az intézmény és az ellátott Megállapodást köt. (Tartalmi elemeit ld. 3. pont.) A 30 nap eltelte után kerülhet sor a Megállapodás határozott időre, de legfeljebb 1 évre történő meghosszabbítására.

A meghatározott határidő elteltét megelőző 1 hónappal az intézmény vezetője megvizsgálja, hogy az ellátás szükségessége a továbbiakban is fennáll-e, ha igen, az ellátás időtartamát további meghatározott időtartamra, de legfeljebb 1 évvel meghosszabbíthatja.

Térítési díj fizetésének szabályai

Az átmeneti szálláson a szolgáltatás igénybe vételétől számított első 30 nap ingyenes. 30 napon túli elhelyezés esetén az igénybe vevőnek térítési díjat kell fizetnie. Az átmeneti szálló térítési díját az igénybe vevő jövedelmének figyelembe vételével, évente helyi rendelet határozza meg.

A fizetendő személyi térítési díj összegéről és azok változásairól Hajléktalan Ellátó Szolgálat szakmai vezetője a szolgáltatás biztosításának megkezdése előtt írásban értesíti az ellátottat, illetve törvényes képviselőjét.

A fizetendő személyi térítési díjat, tárgyhó 10. napjáig, előre kell befizetni.

Az ellátás megszüntetésének módja

Az intézményi jogviszony megszűnik

- a jogosult halálával,
- határozott idejű ellátás esetén a megjelölt időtartam lejártával,
- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- amennyiben jelen megállapodást az ellátott, illetve törvényes képviselője írásban felmondja
- a szakmai vezető az alábbi esetekben írásban felmondja:
 - az ellátott részéről a jogosultság, jogszabályi feltételei nem állnak fenn,
 - az ellátott más intézménybe történő áthelyezése indokolt
 - az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítési díj-fizetési kötelezettségének – a Szt. 102.§. szerint – nem tesz eleget,
 - az ellátott veszélyeztető magatartást tanúsít,
 - az ellátott a házirendet súlyosan megsérti.
 - a gondozási tervben rögzített feltételek be nem tartása;
 - dolgozókkal való együttműködés hiányában;
 - 7 napot meghaladó, egybefüggő igazolatlan távollét esetén;
 - fertőző betegség és annak eltitkolása esetén.

7. Az átmeneti szállás szolgáltatásairól szóló tájékoztatás helyi módja

Az intézmény az ellátás biztosítása során eleget tesz tájékoztatási kötelezettségének, az adatkezelés során előírt adatvédelemi kötelezettségeknek, tiszteletben tartja és biztosítja az ellátottak jogait.

- Belső információáramlás, igénybe vevők tájékoztatása:
 - beköltözéskor:
 - a szabályok, előírások (Házirend, tűz- és munkavédelmi szabály stb.) megismertetése szóban és írásban.
 - az ellátás tartalma és feltételei,
 - az igénybe vehető szolgáltatások,
 - a vezetett nyilvántartások,
 - a panaszjogok gyakorlása,
 - az ellátott jogi képviselő által nyújtható segítségnyújtási lehetőségeket és az ellátott jogi képviselő elérhetőségét.
 - aktualitásokról, eseményekről, változásokról való tájékoztatás:
 - egyéni megbeszélésen,
 - faliújságon hirdetmény formájában,
 - lakógyűlésen. A lakógyűlést a szakmai vezető hívja össze. A lakógyűlésről jegyzőkönyvet kell készíteni. Napirendje:
 - o tájékoztatás a két lakógyűlés közti időben történetekről,
 - o lakók működéssel kapcsolatos észrevételeinek, panaszainak meghallgatása,
 - o a felmerülő konfliktusok kezelése,
 - o az új feladatok megbeszélése.
- Külső információáramlás:
 - A Kistérségi Egyesített Szociális Intézmény szolgáltatásairól elkészített szórólap terjesztése az igénybe vevők, a lakosság, a rendőrség, a közterület felügyelet, illetve egyéb szolgáltatók, szociális intézmények és a kistérség valamennyi települése felé.
 - A helyi újságban és televízióban rendszeresen megjelenő tájékoztatás az intézmény által nyújtott szolgáltatásokról, sikerekről, problémákról, aktualitásokról.
 - Az intézmény folyamatosan aktualizált honlapján (szocmkt.hu) minden információ elérhető.
 - Titoktartási kötelezettség mellett az ügymenetek megkívánhatják más intézményekkel, szervezetekkel való kapcsolatfelvételt, -tartást (ld. egészségügyi intézmények, gyámhivatal stb.)

8.Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

- **Az ellátottak jogai**

A hajléktalan személy intézményi szolgáltatásának igénybevétele nem tehető függővé olyan információktól, mely korábbi életvitelével, előéletével kapcsolatosak.

Az intézményi ellátást igénybe vevő ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szociális intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.

Az ellátottnak a szociális szolgáltatások igénybe vétele során joga van az egyenlő bánásmódhoz.

Az ellátást igénybe vevőnek nyújtott szolgáltatásokban figyelemmel kell lenni az alkotmányos jogok (különösen az élethez, emberi méltósághoz, testi épséghez, testi-lelki egészséghez való jog) maradéktalan és teljes körű biztosítására.

Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.

Az intézmény vezetője köteles biztosítani, hogy az ellátott egészségi állapotával, személyes körülményivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhessen tudomást, különös figyelemmel az ellátást igénybe vevő szociális rászorultságának tényére.

Vallását mindenki szabadon gyakorolhatja, ezt mindenkinek kölcsönösen tiszteletben kell tartania

Az intézmény nem korlátozhatja az ellátottat személyes tulajdonát képező tárgyai, illetve mindennapi használati tárgyai használatában, kivéve a házirendben meghatározott tárgyak körét. Az erre vonatkozó korlátok helyhiány miatt kerültek beiktatásra, ezzel kapcsolatban a felvételi beszélgetés során kell tájékoztatást adni.

A szakmai vezetőnek gondoskodnia kell az ellátást igénybe vevők intézménybe bevitt vagyontárgyainak, személyes tárgyainak és értékeinek megfelelő és szükség esetén biztonságos elhelyezéséről a kliens jelzése alapján a Házirend szabályai mellett. Értéket, vagyontárgyat csak átadási-átvételi jegyzőkönyv aláírása után lehet elhelyezni, melynek 1 példányát az igénybe vevőnek kell átadni.

Az ellátottnak joga van az intézményen belüli és az intézményen kívüli szabad mozgásra, figyelemmel a saját és társai nyugalma, biztonságára. Az intézményen kívüli és belüli mozgások szabályozása a Házirendben leírt módon történik.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van családi kapcsolatainak fenntartásához, rokonok, látogatók fogadásához. A látogatások részletes rendjét a Házirend tartalmazza.

Amennyiben az ellátást igénybe vevő egészségi állapotánál vagy egyéb körülményinél fogva közvetlenül nem képes az illetékes szervek megkeresésére, az intézményvezető segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátottjogi képviselőt.

Ellátott jogi képviselő

Az intézményi jogviszony keletkezésekor az igénybe vevőt tájékoztatjuk az ellátott jogi képviselő intézményéről, jogköréről, elérhetőségéről, mely az intézmény hirdetőtábláján is kifüggesztésre kerül.

Segítséget nyújtunk és közreműködünk abban, hogy a jogosult személyek kérdése, észrevétele, panasza eljusson az ellátott jogi képviselőhöz.

Panaszkezelés:

Az igénybe vevő az ellátás 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.

• 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.

A hajléktalan személyek ellátását végző dolgozók a munkavégzés során közfeladatot ellátó hivatalos személynek minősülnek.

Az intézmény rendelkezik – a szolgáltatásban foglalkoztatottak védelme érdekében – az ellátást igénybe vevők részéről esetlegesen felmerülő veszélyhelyzet kezelésére vonatkozó belső utasítással.

Az intézmény dolgozója, valamint a vele közös háztartásban élő közeli hozzátartozója a hajléktalannal tartási, életjáradéki és öröklési szerződést a gondozás időtartama alatt, illetve annak megszűnése után 1 évig nem köthet.

A dolgozó a hajléktalantól sem pénzbeli, sem természetbeni ellenszolgáltatást nem fogadhat el.

UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA

1.Bevezetés, alapadatok

Az intézmény megnevezése:	Kistérségi Egyesített Szociális Intézmény
Telephely neve/ címe:	Hajléktalanokat Ellátó Szolgálat 9200 Mosonmagyaróvár, Barátság u. 20.
Alapító és fenntartó szerv megnevezése:	Mosonmagyaróvár Térségi Társulás
Székhelye:	9200 Mosonmagyaróvár, Fő u. 11.
Felügyeleti szerve:	Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Szociális és Gyámügyi Osztály
Ellátási területe:	Mosonmagyaróvár Térségi Társuláshoz 27 település – 3 város (Mosonmagyaróvár, Jánossomorja, Lébény) és 24 község – tartozik. Illetékességi területe: Ásványráró, Bezenye, Darnózsely, Dunakiliti, Dunaremete, Dunasziget, Feketeerdő, Halászi, Hédervár, Hegyeshalom, Jánossomorja, Károlyháza, Kimle, Kisbodak, Lébény, Levél, Lipót, Máriakálnok, Mecsér, Mosonmagyaróvár, Mosonszentmiklós, Mosonszolnok, Mosonudvar, Püski, Rajka, Újrónafő, Várbalog.
Működésének alapja:	- A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. Törvény - 369/2013. (X. 24) Korm. rend. - 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük

	feltételeiről - 2007. évi CXXI. egyes szociális tárgyú törvények módosításáról - 178/2018. (X. 2.) Korm. rendelet az életvitelszerű közterületi tartózkodás szabályainak megsértése szabálysértéssel kapcsolatban közreműködő egyes szervek kijelöléséről és feladatairól
--	---

A szakmai programot nyilvánosságra kell hozni.

A nyilvánosságra hozatal a következőképpen történik:

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

A szakmai program módosításakor a nyilvánosságra hozatalról ismételt 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

2. Utcai szociális munka célja

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 az Emberi Erőforrások Minisztériuma által kidolgozott Vörös kód protokoll is.

A tragédia elkerülése érdekében a szakmailag meghatározott éjjeli menedékhely funkciójának „kiváltására” 2014-ben 2 darab tárolókonténert helyeztünk el a Szolgálat területén. Majd 2017 novemberében, az elhelyezés körülményeinek javítása érdekében, a fenntartó 2 db új, 10 fő elhelyezésére alkalmas lakókonténer vásárolt, melyekhez vizesblokk is tartozik.

A nyitvatartását 18 órától 08 óráig határoztuk meg, alapját a Hajléktalanok Nappali Melegedőjének nyitvatartása (07–19 óra) képezte, így folyamatos, átjárható ellátást biztosítottunk.

Kríziskonténer	2014/2015	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/2020
Ellátottak száma	32	44	57	48	63	70
Igénybevétel száma	1.051	1.183	1.119	1.225	1.314	2298

Az elmúlt évhez viszonyítva az ellátottak száma 7 fővel emelkedett, az ellátások száma 984-gyel nőtt, ez egy részt abból adódott, hogy a krízis időszak teljes ideje alatt nyitva volt a konténer, korábban már április elején bezártuk. A „hajléktalan törvénynek” nevezett rendelet (178/2018. (X. 2.) Korm. rendelet), miszerint éjszaka nem tartózkodhatnak a hajléktalanok az utcán, is okozta a számok növekedését, ugyanis ennek hatására többen és többen tartózkodtak bent a konténerben éjszakánként, olyanok is igénybe vették, akik korábban, amíg nem volt „kötelező”, addig nem aludtak a konténerben egyszer sem. Ugyanakkor vannak olyan hajléktalanok, akik már az évek során megszokták ezt a szolgáltatást, számítanak rá, és a téli időszak elejétől végéig folyamatosan igénybe veszik.

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, 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, intézkedjünk velük kapcsolatban.

Eddig is amennyire kapacitásunk engedte (folyamatos munkaerőhiánnyal küzd a Szolgálatunk) kimentünk azokhoz az emberekhez, akik huzamosabb ideig egy helyen tartózkodtak, és ezen személyeknek a kb. 15 százalékát sikerült is az intézményünk valamelyik ellátásába bevonni. Volt (legmagasabb mértékben), aki csak a kríziskonténert vette igénybe, néhány személy azt is belátta, hogy a Nappali Melegedő igénybevétele is az ő javát szolgálja, és néhányan hajlandóak voltak, arra is, hogy a magasabb komfort fokozatú és magasabb szabályrendszerű Átmeneti Szállókra beköltözzenek. Ezek a tapasztalatok is sarkalltak az Utcai Szociális Munka elindítására, mert ezzel nagyobb energiát tudunk fordítani az utcán élők felkutatására és még nagyobb számokkal tudjuk a fenti folyamatot megvalósítani, ezzel a város lakosságának is nagyobb nyugalmat biztosítani.

A 2019/2020-as esztendő téli krízis ellátásában a Mosonmagyaróvári Kistérségi Egyesített Szociális Intézmény a korábbi évekhez hasonlóan aktív szerepet töltött be, munkáját összehangolva, együttműködve a társintézményekkel.

A KESZI Hajléktalan 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 kihűlés, fagyás veszélye miatt. A megnövekedett egyéb típusú feladatok mellett a fenti időszakban az intézmény feladatköre átmenetileg két ellátási formával bővül. A téli krízisétkeztetéssel és a hajléktalanok éjjeli menedékhelyét pótló konténeres lakhatással. Mindkét ellátási forma szolgáltatási időszaka a jogszabály által meghatározott intervallumon belül függ az időjárás alakulásától és az igénylők számától, az igénybevétel intenzitásától.

Azok a rászorulóak, 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.

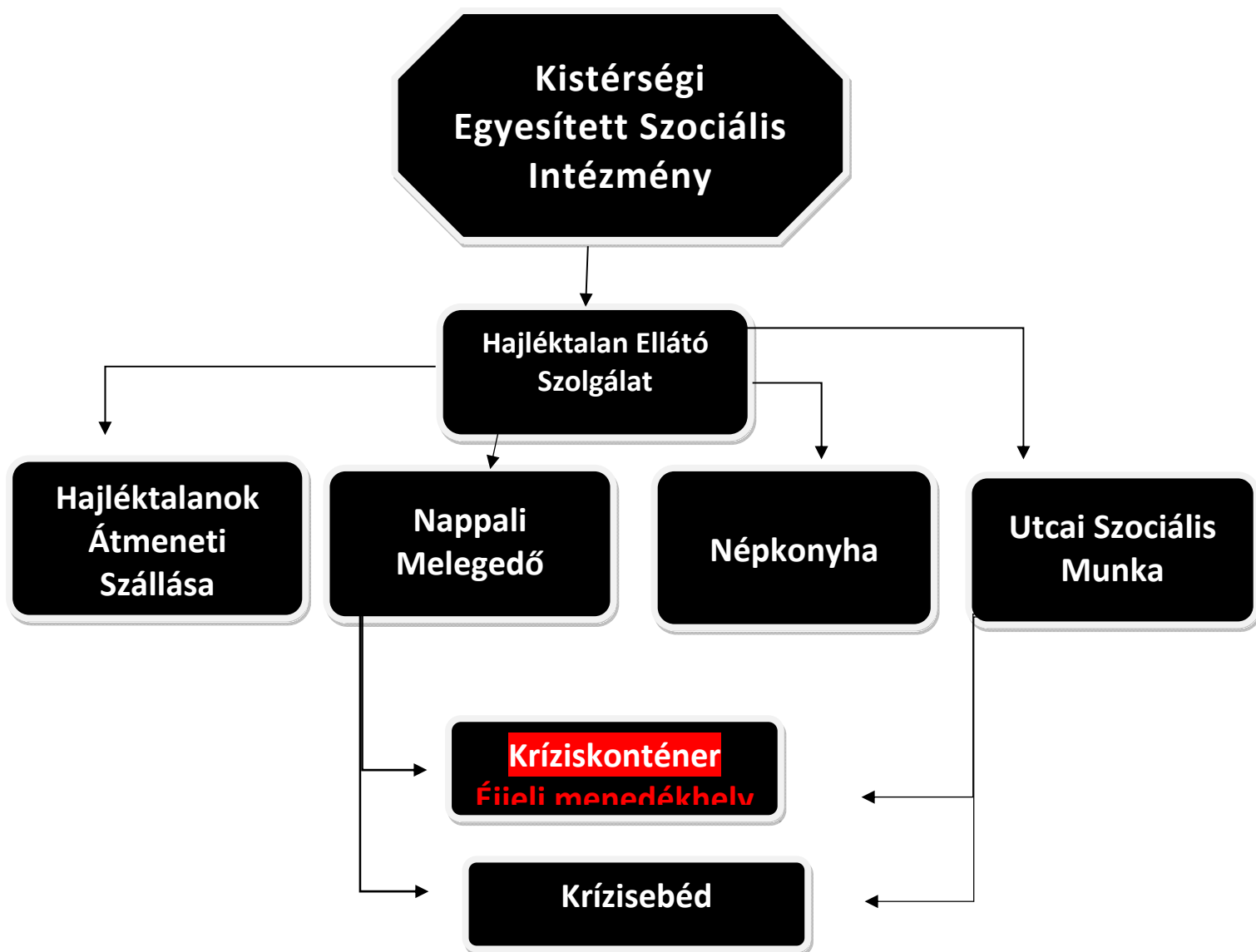
Krízisbédre, hétköznapiokon, a napi egyszeri meleg étel biztosítására azon személyek jogosultak, akik hajléktalanok, jövedelemmel nem rendelkeznek, vagy létfenntartást veszélyeztető rendkívüli élethelyzetbe kerültek. Ennek vizsgálatát az Alapellátási Centrum folytatta le, illetve adott engedélyt

a térítés mentes étkezésre. A 2020-as év krízis időszakában ezt a feladatot a Hajléktalan Ellátó Szolgálat fogja átvenni. Költségek fedezetét a Mosonmagyaróvár város Önkormányzattal kötött „Támogatási szerződés” -ben foglaltak garantálják.

2 db éthordót kapnak az ellátottak, melyekben váltásban tudják elvinni az ételt, az ellátottak megbecsülik azokat, gondoskodtak tisztításáról. Néhány ellátott esetében, akiknek nem állt módjában a mosogatás megoldani, eldobható műanyag edényeket vásárolunk az ételszállításra.

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.Az Utcai Szociális Munka elhelyezkedése a KESZI Hajléktalan Ellátó Szolgálat szervezeti felépítésében



4.A program bemutatása²

Az Utcai Szociális Munka a Hajléktalan Ellátó Szolgálat egységeként működik.

Az Utcai Szociális Munkát az intézményvezető irányítja. A szakmai munka szervezése team munkában történik, hetenként team-megbeszéléssel.

Az utcai gondozást a 1 fő szociális munkás és 1 fő segítő látja el párban.

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 Hajléktalan Ellátó Szolgálat székhelyén az erre a célra kialakított irodában.

5.Az utcai szociális munka szolgáltatás elemei

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 96/203 379-es telefonszámon, vagy a hajlektalanellatas@szocmkt.hu e-mail címen. Az ellátási területen a vidéki településekre csak jelzés vagy előzetes megbeszélés alapján mennek ki, a KESZI másik egységével közös használatban lévő autóval.

A felderítés konkrét célja a segítségre szorulóknak 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 diszpécserközpontokhoz, 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

² A 16/2020. (XII.10.) határozattal elfogadott Szakmai Programot Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Társulási Tanácsa a 10/2022. (XII.22.) TT. határozatával, 2022. február 23. napi hatállyal módosította.

vezetik a jogszabályban előírt, illetve belső használatra kidolgozott kötelező adminisztrációt és a számítógépes nyilvántartó rendszert. A felderítés adatairól csak az Adatvédelmi törvény (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.

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 Hajléktalan Ellátó Szolgálat már jól működő kapcsolatot épített ki a helyi önkormányzati, szociális segítséssel foglalkozó szervezetekkel, intézményekkel, civil szervezetekkel, munkaügyi központtal, rendőrséggel. Természetesen a Családok Átmeneti Otthonának kollégáival (szintén a Barátság utcában található) napi kapcsolatban vagyunk, volt már közös projektünk is velük.

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.

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 Utcai 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 hozzájárások 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 igénybevételében.

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: A kríziskonténerhez (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 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.

A Családok Átmeneti Otthonából heti rendszerességgel kapunk élelmiszer adományt.

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.

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, a tulajdonában lévő, 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.

6.Más intézménnyel történő együttműködés módja

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 (írással 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.

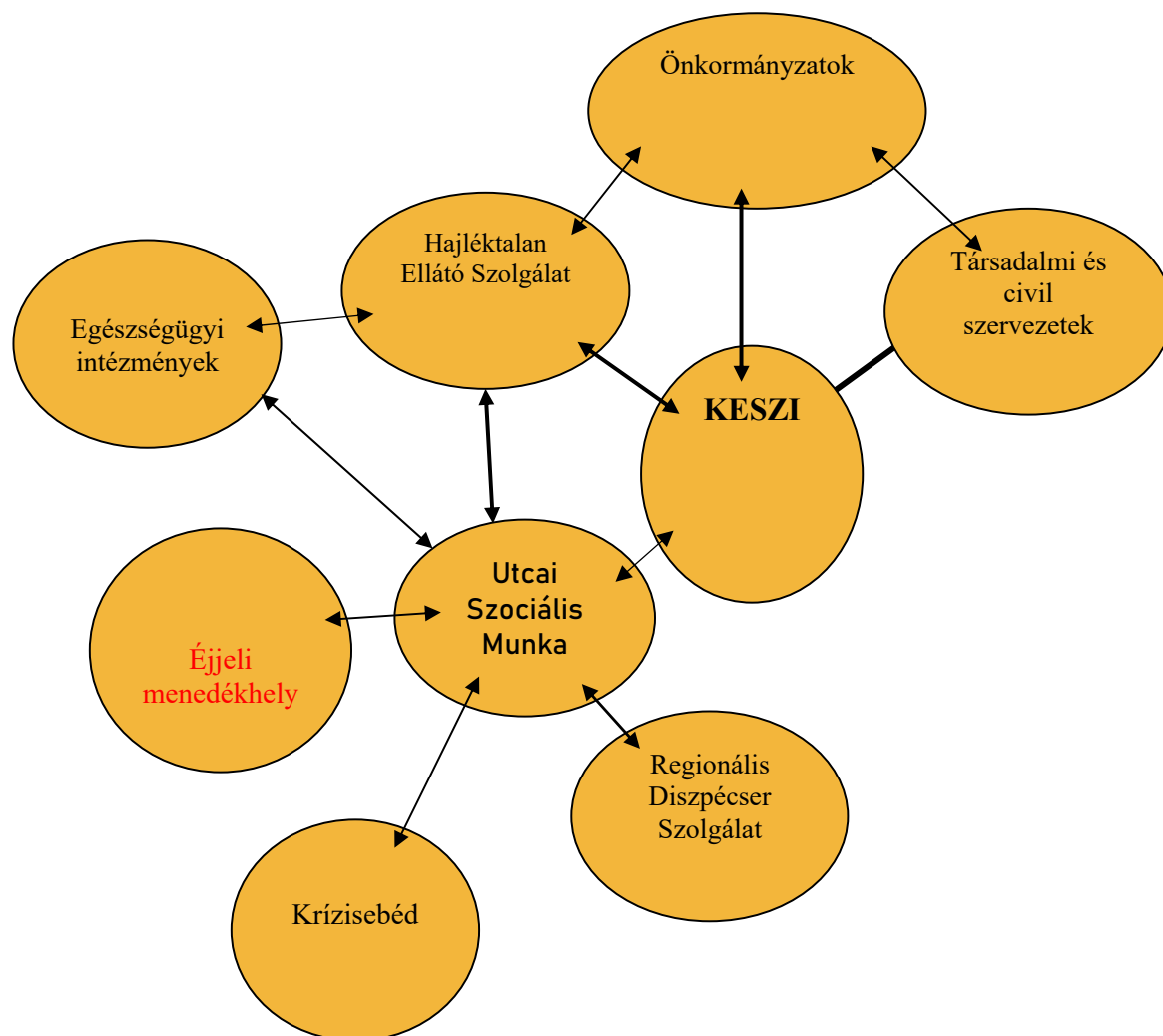
3. KESZI intézményeivel, Családok Átmeneti Otthonával az együttműködés főbb területei: szakmai kapcsolatok fenntartása révén szakmai információk cseréje, új módszerek, modellek intézmények közötti ismertetése; elhelyezési és áthelyezési ügyekben kölcsönös segítségnyújtás az igénylő

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 szolgáltatótól (közös részvétel az utcai szociális munkában), egészségügyi intézményekből, szakrendelőkből, hivatásos gondnokoktól, más szociális intézményeken keresztül jelzés érkezik 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 szakrendelőkkal, 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.

7. Az Utcai Szociális Munka kapcsolatrendszere³



³ A 16/2020. (XII.10.) határozattal elfogadott Szakmai Programot Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Társulási Tanácsa a 10/2022. (XII.22.) TT. határozatával, 2022. február 23. napi hatállyal módosította.

8. Az ellátottak köre

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:

1. 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.

2. 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 őszig erdőkben, parkokban, padokon, füves-bokros területeken éjszakáznak, a hidegebb téli időszakban pedig lépcsőházban, kukatárolóban, alkalmanként éjjeli menedékhelyen töltik éjszakáikat.

3. 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 megyébe, 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 szíveségi lakáshasználók.

9. 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.

10.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 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.

11.Panaszkezelés⁴

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

⁴ A 16/2020. (XII.10.) határozattal elfogadott Szakmai Programot Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Társulási Tanácsa a 10/2022. (XII.22.) TT. határozatával, 2022. február 23. napi hatállyal módosította.

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, akinek az elérhetősége megtalálható az intézmény faliújságján.

Mosonmagyaróvár, 2020. június 25.

Galazka Szabina
szakmai vezető

ÉJJELI MENEDÉKHELY

1. Bevezetés, alapadatok

Az intézmény megnevezése:	Kistérségi Egyesített Szociális Intézmény
Telephely neve/ címe:	Hajléktalanokat Ellátó Szolgálat 9200 Mosonmagyaróvár, Barátság u. 20.
Alapító és fenntartó szerv megnevezése:	Mosonmagyaróvár Térségi Társulás
Székhelye:	9200 Mosonmagyaróvár, Fő u. 11.
Felügyeleti szerve:	Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Szociális és Gyámügyi Osztály
Ellátási területe:	Mosonmagyaróvár Térségi Társuláshoz 27 település – 3 város (Mosonmagyaróvár, Jánossomorja, Lébény) és 24 község – tartozik. Illetékességi területe: Ásványráró, Bezenye, Darnózsali, Dunakiliti, Dunaremete, Dunasziget, Feketeerdő, Halászi, Hédervár, Hegyeshalom, Jánossomorja, Károlyháza, Kimle, Kisbodak, Lébény, Levél, Lipót, Máriakálnok, Mecsér, Mosonmagyaróvár, Mosonszentmiklós, Mosonszolnok, Mosonudvar, Püski, Rajka, Újrónafő, Várbalog.
Működésének alapja:	A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. Törvény (a továbbiakban: Szt.) a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (a továbbiakban: szakmai rendelet) a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Adatvédelmi törvény)

	a szabálysértésekről, a szabálysértési nyilvántartási rendszerről szóló 2012. évi törvény (továbbiakban: Szabs.tv.)
--	--

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 (továbbiakban: 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
- Éjjeli Menedékhely
- Hajléktalanok Átmeneti Szállása
- Népkonyha
- Utcai Szolgálat

A szolgáltatások egy telephelyen működnek.

Telephely címe: 9200 Mosonmagyaróvár, Barátság u. 20.

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

2. Éjjeli menedékhely célja

A Hajléktalanokat Ellátó Szolgálat bemutatása

A Szolgálat Mosonmagyaróvár, Barátság u. 20. sz. alatt működteti – a jogszabályokban meghatározottak szerint – a hajléktalanok *Nappali Melegedőjét (NM.)*, a *Hajléktalanok Átmeneti Szállása (HÁSZ)* szolgáltatásokat. A Nappali Melegedő és az Átmeneti Szálló egy épületkomplexumban található, így az integrált technikai feltételek mellett integrált szakmai munkát végzünk. A szolgálat további feladatkörébe tartozik a *Népkonyhai szolgáltatás igénybevételének biztosítása*.

Az **Éjjeli Menedékhely** a telephelyen felállított 10 fős lakókonténerben nyújt szolgáltatást, amihez férfi-női vizesblokkok is tartoznak. Az **Utcai Szolgálat** központja is itt található.

Nappali Melegedő (NM)

Engedélyezett férőhelyszáma 30 fő.

A NM 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.

Biztosítjuk a közösségi együttlét-, pihenés-, tisztálkodás-, ruházat tisztításának-, ételmelegítés és fogyasztás feltételeit, postacímet és segítséget nyújtunk hivatalos ügyek intézéséhez.

A NM esetében fokozottan jelentkezik a hajléktalanellátásra jellemző, időjárástól függő periodikusság. Téli hónapokban értelemszerűen jóval magasabb a kihasználtság.

Hajléktalanok Átmeneti Szállása

Engedélyezett férőhelyszáma 43 fő. A Szállót azon tizennyolcadik életévüket betöltött hajléktalan személyek vehetik igénybe, akik önellátásra képesek és a házirend előírásait maradéktalanul betartják.

Az ellátás célja a *társadalmi reintegráció*, az intézményi ellátásból történő továbblépés. Azon személyek esetében, akiknél ez nem lehetséges, alapvető cél, hogy más, az egészségi és mentális állapotuknak megfelelő tartós bentlakást biztosító intézményekben történő elhelyezést segítsük elő.

Népkonyha

Nappali melegedő telephelyén van lehetőség a népkonyhai szolgáltatás igénybevételére.

Napi 30 adag kerül kiosztásra az előírt higiénés szabályok betartásával.

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.

A raktárunkban tartós élelmiszerek is rendelkezésre állnak, ezek nagy részét adományba kapjuk a helyi Katolikus Karitástól, illetve szükség esetén vásárolunk is, hogy a jelentkező utcán élő klienseknek tudjunk élelmet adni az ebéden túl is.

Az Utcai Szolgálat

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 Hajléktalan Ellátó Szolgálat székhelyén az erre a célra kialakított irodában. Téli időszakban a közterületen 18-22 óra között nyújtja a szolgáltatást.

Éjjeli Menedékhely

A hajléktalanok éjjeli menedékhelyének elsődleges célja szállás, menedék biztosítása az önellátásra és a közösségi együttélés szabályainak betartására képes hajléktalan nők és férfiak számára. A hajléktalan személyek éjszakai pihenését, valamint krízishelyzetben éjszakai szállás biztosítását lehetővé tevő szolgáltatás.

Az éjjeli menedékhely működtetésének legfontosabb célja, hogy egyetlen hajléktalan személy se legyen kénytelen éjszakáit utcán, közterületen tölteni. Az éjszakai pihenés mellett az éjjeli menedékhely biztosítja mindazokat a szolgáltatásokat, amelyek az alapvető fizikai szükségletek kielégítéséhez nélkülözhetetlenek.

A közvetlen életveszély elhárítása mellett célunk, hogy a szociális munka eszközeivel és módszereivel segítsük a hajléktalanságból történő kilépést és/vagy egyéni szükségleteiknek megfelelő más szociális ellátás igénybevételét.

A hét minden napján 18 és 08 óra között tart nyitva.

3. A program bemutatása

Az Éjjeli Menedékhely a Szolgálat szakmai egységeként működik.

Az Éjjeli Menedékhely működését a Szolgálat szakmai vezetője irányítja.

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.

2017. novemberében az utcán élők életének védelme érdekében, a fenntartó 2 db új, 10 fő elhelyezésére alkalmas lakókonténer vásárolt, melyekhez vizesblokk is tartozik. Ezek igénybevételére a téli krízis időszakban volt lehetőség.

Az eltelt idő alatt szerzett tapasztalatok is sarkalltak az Éjjeli Menedékhely elindítására, illetve azt láttuk, hogy nem csak a krízis időszakban lenne szükség ezeknek a konténereknek a működtetésére. Az igényeket és a lehetőségeinket felmérve, **10 fő** számára tudunk éjszakai szálláshelyet biztosítani.

A fentebb leírt 2 db konténer fűtött, a világítása és melegvízellátása is megfelelő, éjszakai pihenésre alkalmas helyiség, ezek fognak a továbbiakban az Éjjeli Menedékhely szolgáltatásunknak helyet biztosítani, a feltételek (a mosdókonténerben 2 db külön bejáratú, vizesblokk található) lehetővé teszik, hogy nemenként elkülönítve helyezzük el az ellátottakat. Tekintettel arra, hogy az igénybe vevők naponta változnak, könnyen tisztítható és fertőtleníthető ágyakat használunk

A KESZI Hajléktalan 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 kihűlés, fagyás veszélye miatt.

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.

Azok a rászorulóak, 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.

A rendelet által előírtaknak megfelelően 3 fő gondozó/segítő és 0,5 fő szociális munkatárs látja el a szakmai feladatokat.

4. Az Éjjeli Menedékhely szolgáltatás elemei

Tanácsadás

A tanácsadás során információnyújtással ösztönözzük az igénybe vevőt adekvát cselekvések megvalósítására. Megfelelő tájékoztatással és az igénybe vevővel való közös gondolkodással kialakul a számukra is kivitelezhető cselekvési terv. A tanácsadás célja, hogy a szolgáltatás eredményeként az azt igénybe vevő saját maga elégítse ki szükségleteit a megfelelő instrukciók birtokában. A tanácsadás során általános tájékoztatást nyújtunk információt adunk az igénybe vehető

szolgáltatásokról, vagy egyénre szabott megoldási lehetőséget kínálunk, amely esetenként speciális ismereteket is igényel, ilyenkor a megfelelő szolgáltatásnyújtás a társszervek bevonásával, illetve kompetens szakemberek felé történő delegálással valósul meg.

Esetkezelés

Az esetkezelés az igénybe vevő szükségletei mentén egyénre szabottan történik, és nagyban támaszkodik az igénybe vevő belső erőforrásaira, megküzdési stratégiájára. Emellett nagy jelentősége van az esetkezelés során a rendelkezésre álló közösségi erőforrásoknak, illetve azok feltárásának.

Esetkezelés folyamata: 1. állapot és életvitel szükséglet felmérése. 2. Problémaelemzés, problémakezelés. 3. Egyéni esetkezeléssel támogató funkciók biztosítása – Szükségletekre alapozott, reális, örömteli célok megfogalmazásának segítése. 4. Elérhető támogatóforrások felmérése – Az igénybe vevő kapcsolatainak feltérképezése – Meglévő kapcsolatok minőségének, funkcióinak meghatározása. 4. Konzultációs hátterek igénybevétele az igénybe vevő támogatására.

Felügyelet

Az éjszakai pihenést és biztonságot biztosítjuk. Fizikai biztonságot a zárt területen (22 órakor bezárjuk az utcai kaput), elhelyezett konténerek adják, melyekben megoldott a folyamatos fűtés, világítás, melegvíz-ellátás. Lelki biztonságot a szolgálatot teljesítő kollégák nyújtják.

Az éjjeli menedékhelyen dolgozó szakemberek szakmai hozzájárulásával lehetőséget kíván nyújtani az utcára került embereknek, hogy humánus körülmények között megfelelő megoldást találjanak problémájukra. Meglegyenek számukra a minimális életfeltételek (fedél az éjszakai pihenéshez, tisztálkodás, étkezés, segítő kapcsolatok) az év bármely napján, de különösen a téli krízisidőszakban.

Az éjjeli menedékhely ehhez nyújt segítséget, mosási, tisztálkodási lehetőséggel a vizesblokkban (mosógép, szárítógép, mosópor, sampon, tusfürdő, törölköző biztosítása), pihenés, kikapcsolódás lehetőségével a társalgóban (televízió, könyvtár, sajtó), valamint a Hajléktalanokat Ellátó Szolgálatnál dolgozó szociális szakemberek munkájával, szociális információnyújtás, életvezetési tanácsadás keretében. Az éjjeli menedékhelyen és átmeneti szállón hetente egyszer két órában házi orvos rendel.

5. Más intézménnyel történő együttműködés módja

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, tapasztalatcserek
- levelezés, elektromos levelezés
- szóbeli formában: személyesen, telefonon.

Kapcsolatot tartunk az alábbi intézményekkel, szervezetekkel:

1. A Módszertani Intézményekkel, első sorban a Regionális Diszpécser Szolgálattal (írással 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 KESZI szakmai egységeivel
3. Az ellátási területhez tartozó önkormányzatok, szociális intézmények képviselőivel.
4. Egészségügyi ellátást biztosító intézményekkel.
5. Hatóságokkal (rendőrséggel, közterületfelügyelettel, stb.) 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. A fenntartó Mosonmagyaróvár Térségi Társulással

6. Az ellátottak köre

Az Éjjeli Menedékhely 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 2 csoportba oszthatók:

Egyik 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 őszig erdőkben, parkokban, padokon, füves-bokros területeken éjszakáznak, a hidegebb téli időszakban pedig lépcsőházban, kukatárolóban, alkalmanként éjjeli menedékhelyen töltik éjszakáikat.

A másik csoportba azon ügyfelek tartoznak, akik időről-időre feltűnnek a térségben, 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.

7. 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, vagy a Házirend szabályait súlyosan megszegi.

8. Az éjjeli menedékhelyről szóló tájékoztatás helyi módja

Az Éjjeli Menedékhely elérhetőségéről és szolgáltatásairól tájékozódni lehet mind az ellátottaknak, mind a hajléktalan embereket segítő szociális munkásoknak:

- A regionális diszpécserszolgálat éves kiadványában (Hajléktalanellátó intézmények Magyarországon).

- Szóbeli tájékoztatás: 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.

9. Panaszkezelés

Az igénybe vevő a szolgáltatás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében a 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 (Mosonmagyaróvár Térségi Társulás – Mosonmagyaróvár Fő u. 1.), illetve az ellátottjogi képviselőhöz, fordulhat, akinek az elérhetősége megtalálható az intézmény faliújságján.

10. MELLÉKLETEK

- 1 sz.: Megállapodás tervezet
- 2 sz.: Házi rend – Nappali Melegedő
- 3 sz.: Házi rend – Népkonyha
- 4 sz.: Házi rend – Hajléktalanok Átmeneti Szállása
- 5.sz.: Házi rend – Éjjeli Menedékhely
- 5 sz.: SZMSZ

Mosonmagyaróvár, 2022. február 23.

Galazka Szabina
szakmai vezető

1. Megállapodás



MEGÁLLAPODÁS HAJLÉKTALANOK ÁTMENETI SZÁLLÁSA IGÉNYBEVÉTELEÉRŐL

Amely létrejött egyrészről a **Kistérségi Egyesített Szociális Intézmény**, 9200 Mosonmagyaróvár, Soproni u. 65. sz.,– képviselőjében eljáró személy: **Csiba Erzsébet** intézményvezető, mint **szolgáltató**,

másrészről

Név:
Születéskori név:
Születési, hely idő:
Anyja neve:
Lakcím:
TAJ:

Törvényes képviselő
neve:

lakóhelye:

mint **igénybevevő***, vagy törvényes képviselője* között,

a Hajléktalanok Átmeneti Szállása Mosonmagyaróvár Barátság u. 20. sz. alatti helyszínen,
..... -én/án az alábbi feltételekkel:

A felek megállapodnak abban, hogy **az ellátás kezdetének időpontja:**

Az ellátás időtartama határozott idejű, **napjáig.**

A felek megállapodnak abban, hogy az intézmény az igénybe vevő részére

- lakhatási szolgáltatást
- lakhatási szolgáltatást és szükség szerinti mértékű szociális munkát

biztosít.

Az intézményi jogviszony létesítésének alapfeltétele: orvosi igazolás fertőzőbetegség nemlegességéről.

▪ **Az intézmény által biztosított szolgáltatások:**

Segítség nyújtása a hajléktalan személy életviteléhez, elősegítve a szociális ellátások igénybevételét, elérését.

Szolgáltató biztosítja

- az éjszakai pihenést
- a személyes tisztálkodás lehetőségét,
- a személyes ruházat tisztításához szükséges feltételeket,
- az ételmelegítés és étkezés lehetőségét,
- az egészségügyi ellátásokhoz való hozzáférés elősegítését, szükség esetén a sürgősségi ellátás megszervezését,
- betegek elkülönítését,
- a közösségi együttlétet,
- a személyes használati tárgyak biztonságos megőrzését a házirendben meghatározott feltételekkel.

- Ruházat, textília:

- az ágyneműt, valamint a tisztálkodáshoz szükséges textíliát az intézmény biztosítja,
- a ruházat, illetve textília tisztításáról az ellátott maga gondoskodik,
- a használatra kiadott textília az intézmény tulajdonát képezi, távozás esetén az ellátott azt tisztán visszaszolgáltatni köteles.

Szociális munka keretében az egyéni szükségletek figyelembe vételével az átmeneti szálló az alábbi szolgáltatási elemeket biztosítja:

- tanácsadás
- esetkezelés
- gondozás
- szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése

- felügyelet
- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás.

▪ **Térítési díj fizetésére vonatkozó szabályok**

A személyi térítési díj megállapításának alapja az igénybe vevő rendszeres havi jövedelme, illetve a Mosonmagyaróvár Város Önkormányzat Képviselő Testület térítési díj megállapításáról szóló rendelete.

A fizetendő személyi térítési díj összege nem haladhatja meg az ellátott havi jövedelmének 60%-át.

A fizetendő személyi térítési díj összegéről és azok változásairól Hajléktalan Ellátó Szolgálat szakmai vezetője a szolgáltatás biztosításának megkezdése előtt írásban értesíti az ellátottat, illetve törvényes képviselőjét.

A fizetendő személyi térítési díjat, tárgyhó 10. napjáig, előre kell befizetni a Kistérségi Egyesített Szociális Intézmény egyszámlájára, átutalással, csekken vagy a Hajléktalan Ellátó Szolgálat telephelyén személyesen.

Amennyiben a térítési díj fizetésére kötelezett a befizetést elmulasztotta, a Hajléktalan Ellátó Szolgálat vezetője 15 napos határidő megjelölésével a befizetésre kötelezett személyt írásban felszólítja az elmaradt térítési díj befizetésére. Amennyiben ezek után is eredménytelen a felhívás, az intézmény vezetője a kötelezett nevét, lakcímét, és a fennálló díjhátralékot nyilvántartásba veszi, majd negyedévenként tájékoztatja erről a fenntartót.

A térítési díjat fizető személy az igénybe vevő*, törvényes képviselője*, más személy*

Amennyiben a térítési díj megfizetője „más személy”

- neve:
- lakóhelye:
- elérhetősége:

▪ **Adatváltozások bejelentése**

Az igénybe vevő köteles a szolgáltatásra vonatkozó jogosultsági feltételekben és jövedelmi viszonyaiban beállt változásról 15 napon belül a Hajléktalan Ellátó Szolgálat vezetőjét értesíteni.

▪ **Az ellátás megszüntetésének módja:**

Az intézményi jogviszony megszűnik

- a jogosult halálával,
- határozott idejű ellátás esetén a megjelölt időtartam lejártával,
- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- amennyiben jelen megállapodást az ellátott, illetve törvényes képviselője írásban felmondja
- a szakmai vezető az alábbi esetekben írásban felmondja:
 - az ellátott részéről a jogosultság, jogszabályi feltételei nem állnak fenn,
 - az ellátott más intézménybe történő áthelyezése indokolt
 - az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítési díj-fizetési kötelezettségének – a Szt. 102.§. szerint – nem tesz eleget,
 - az ellátott veszélyeztető magatartást tanúsít,
 - az ellátott a házirendet súlyosan megsérti.

A Megállapodás a felek megegyezése szerinti időpontban, ennek hiányában 3 hónap felmondási idővel szűnik meg.

Ha a felmondás jogszerűségét a jogosult, illetve törvényes képviselője, a térítési díjat megfizető személy vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül az intézmény

fenntartójához – a Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Tanácsa 9200 Mosonmagyaróvár, Fő u. 11. - fordulhat. Az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a fenntartó döntést nem hoz.

Ha a megállapodás felmondásának jogszerűségét bármely fél vitatja, jogorvoslatot a **bíróságtól – Mosonmagyaróvári Járásbíróság 9200 Mosonmagyaróvár, Városkapu tér 4.** – kérheti.

Az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a bíróság jogerős határozatot nem hoz.

A megállapodás megszűnése, vagy megszüntetése esetén a felek egymással elszámolnak, amely ügylet kiterjed a fizetendő térítési díjakra, és az esetleges hátralékaira, illetve minden olyan dologra, amely a megállapodás megszűnéséhez, megszüntetéséhez okszerűen kapcsolódik.

▪ **Panaszok kezelése**

Az ellátott (vagy törvényes képviselője) az ellátást érintő egyéb panaszával a **KESZI igazgatójához (Mosonmagyaróvár Soproni u. 65., vagy intezmenyvezeto@szocmkt.hu)** fordulhat, aki a kivizsgálás eredményéről 15 napon belül írásban értesíti. Amennyiben a KESZI igazgatója 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 **a fenntartóhoz - Mosonmagyaróvár Térségi Társulás 9200 Mosonmagyaróvár, Fő u. 11.** - fordulhat.

Az ellátottat ért egyéb jogsérelem esetén segítségért lehet fordulni a terület ellátottjogi képviselőjéhez, akinek elérhetősége a szolgáltató intézményben kifüggesztve megtalálható.

A Megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket elsődlegesen tárgyalás útján kívánják rendezni.

▪ **Személyes adatok kezelése**

A szolgáltatást nyújtó az ellátott adatait az 1993.évi III. törvény rendelkezései alapján nyilvántartja. Az adatokat az 2011.évi CXII. (információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló) törvény előírásainak megfelelően titkosan kezeli.

▪ **Egyéb rendelkezések**

A jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Ptk., továbbá a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló és azokhoz kapcsolódó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

Jognyilatkozat:

Alulírott, igénybe vevő illetve törvényes képviselője kijelentem, hogy a biztosított szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, tartalmáról, a vezetett nyilvántartásokról, a fizetendő térítési díjról, a teljesítés feltételeiről, illetve a mulasztás következményeiről, az ellátottat megillető jogokról és elérhetőségéről, a megszűnés eseteiről szóló tájékoztatást megkaptam, és azt tudomásul vettem.

Amennyiben az igénybe vevő személy teljesen korlátozó gondnokság alatt áll, a megállapodás tartalmát aláírását megelőzően elolvasta, törvényes képviselője, hozzátartozója, vagy más – nem az ellátó érdekkörébe tartozó személy– segítségével útján megismerte, azt láthatóan megértette, egyező akaratát kifejezte, melyet a szerződő felek a megállapodás megkötésekor figyelembe vettek.

Alulírott, igénybe vevő illetve törvényes képviselője a mai napon a megállapodás egy példányát átvettem, és a benne foglaltakat tudomásul vettem.

Alulírottak a jelen megállapodást elolvasás után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá.

Mosonmagyaróvár, 20.....

.....
Igénybe vevő

.....
Igénybe vevő törvényes képviselője

.....
Térítési díjat megfizető személy

.....
Galazka Szabina
szakmai vezető
A KESZI intézményvezetője nevében és
felhatalmazása alapján⁵

Kapják:

1.ellátott, vagy törvényes képviselője
2. Kistérségi Egyesített Szociális Intézmény Irattár
9200 Mosonmagyaróvár Soproni u. 65.
3. Hajléktalanokat Ellátó Szolgálat 9200 Mosonmagyaróvár, Barátság u. 20.

2. Nappali Melegedő házirend

„A hajléktalan személy ellátását végző intézmény segítséget nyújt a hajléktalan személy életviteléhez, elősegítve a szociális ellátások igénybevételét. elérését”

1/2000. (1.7.) SZGSM rendelet 102. § (2).

A házirend célja

A házirend célja, hogy meghatározza a nappali melegedő belső rendjét és tájékoztasson az alapvető szabályokról.

A házirend mindannyiunk számára megköveteli a közösségi együttélés általános szabályainak betartását, az intézményi vagyon védelmét, a hajléktalan és a dolgozók egymás iránti kölcsönös megbecsülését.

⁵ A 16/2020. (XII.10.) határozattal elfogadott Szakmai Programot Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Társulási Tanácsa a 10/2022. (XII.22.) TT. határozatával, 2022. február 23. napi hatállyal módosította.

A dolgozók szakmai munkájukat ennek szellemében kötelesek végezni, a hajléktalanok pedig a benne foglaltakat maradéktalanul betartani.

A betartandó higiénés és egészségügyi szabályok:

Nappali Melegedőt csak abban az esetben vehetik igénybe, ha egészségi állapotuk megfelelő, vagyis nem lázas, nincs hőemelkedés, nem köhög, nincs hasmenése, járványügyi szempontból nem jelent társaira kockázatot. A beérkezés után, étkezések előtt alapos kézmosás és/vagy kézfertőtlenítés kötelező. A nappali melegő helyiségét naponta legalább 2 alkalommal alaposan át kell szellőztetni. Minden ellátottnak a saját törülközőjét kell használni (szükség esetén biztosítjuk).

1. A hajléktalanok és a dolgozók kapcsolata

A melegedő valamennyi dolgozójának és a hajléktalan viszonya az egymás tiszteletére épül, elvárja a kölcsönös tapintatot, udvariasságot, megértést.

A melegedő dolgozója, valamint a vele közös háztartásban élő közeli hozzátartozója a hajléktalannal tartási, életjáradéki és öröklési szerződést a gondozás időtartama alatt, illetve annak megszűnése után 1 évig nem köthet.

A dolgozó a hajléktalantól sem pénzbeli, sem természetbeni ellenszolgáltatást nem fogadhat el.

A nappali melegedő vezetője köteles gondoskodni a dolgozók foglalkoztatási titoktartási kötelezettségének érvényesítéséről és a hajléktalan személyiségi jogainak tiszteletben tartásáról.

Az ellátottak tudomásul veszik, hogy a szociális munkát végző dolgozók közfeladatot látnak el.

Deviáns magatartás szankcionálásáról a hajléktalan szolgálat vezetője dönt a munkatársak, tanúk meghallgatásával, akadályoztatása esetén a megbízott helyettese.

A kliens jogait csak kötelezettségeinek teljesítésével együtt szabad figyelembe venni.

II. Tartózkodás és annak feltételei

A nappali melegedő olyan ellátási formát képez, amelyet jellemzően az utcán élő, vagy nem lakás céljára szolgáló épületben meghúzódo hajléktalanok ellátását biztosítja.

A melegedő naponta 07 és 19 óra között látogatható, melynek alapfeltétele az alkoholmentes állapot!

Az intézménybe szeszes italt, bódulatkeltő és tudat módosító anyagot behozni **tilos**. A Nappali Melegedőben alkohol vagy drog által erősen befolyásolt, vagy másokra veszélyes állapotban tartózkodni, illetve bejönni nem lehet. Ezen állapot fennállását az ügyeletben dolgozó kolléga mérlegeli, szükség esetén az ellátott intézménybe való beengedését késeltetheti, mely intézkedés a kiváltó állapot fennállásáig tart.

A kliens az első látogatása alkalmával az ügyeletes számára ügyintézés céljából köteles átadni a személyes okmányait és nyilatkozik arról, hogy megismerte a házirendet, annak tartalmát tudomásul vette, szabályait betartja.

Rendszeres tartózkodás feltétele: fertőzőbetegség nemlegességét igazoló orvosi igazolás, intézményi dolgozó kérésére köteles felmutatni!

A behozott személyes használatban tartott holmik, értékek, megóvására a melegedő személyzete figyelmet fordít és az ott levőket is erre ösztönzi, de felelősséget csak az értékmegőrzés szabályainak megfelelően leadott tárgyakért, értékekért vállal. Tárolókapacitás hiánya miatt személyes tárgyak megőrzését az intézmény nem vállalja.

Saját tulajdonú, **személyes használatban tartott tárgyakért a tulajdonosuk felel!**
Az intézménybe való ki-, bejövetel fél óránként történik. (félkor és egészkor)

III. Az intézményi jogviszony megszüntetése

Intézményi ellátás megszűnik, ha a: lakó a házirendet, a közösségi együttélés szabályait súlyosan megsérti, renitens magatartást tanúsít, az intézményt érintő károkozás, illetve egymás értékeinek bizonyított eltulajdonítása esetén. Hosszabb távú kitiltás is alkalmazható a renitens magatartás többszöri is megismétlődésekor.

IV. Értékmegőrzés

Hajléktalanok az értéktárgyaikat, készpénzüket a gazdasági irodában megőrzésre, tanúk jelenlétében, elismervény ellenében átadhatják.

A hajléktalanok értéktárgyainak és készpénzének kezelése az érték és készpénzkezelésről szóló szabályzat szerint történik. Okmányok, okiratok megőrzésére a szolgálat irodájában van lehetőség.

V. Értékek kiadása

A IV. pontban említett szabályzatnak megfelelően a hajléktalan kérésére, tanúk jelenlétében történik. Az értékek átvételét a hajléktalan az aláírásával igazolja.

VI. Térítési díj

A szolgáltatásokért személyi térítési díjat nem kell fizetni.

VII. Napirend

A hajléktalanok jogában áll az intézmény szolgáltatásait, eszközeit, berendezéseit igénybe venni, használni.

A hajléktalan a hét bármely napján **07 órától 19 óráig látogathatja** az intézményt. Az intézmény területére **szesziesített nem hozhat be!**

Testi és lelki betegségek gyógyításához, szociális ellátásához, munkához-, lakáshoz jutáshoz, általános hivatalos ügyeinek intézéséhez igénybe veheti az intézmény segítségét, szolgáltatásait. (Eredményesség érdekében a hajléktalan köteles az intézmény dolgozóival együttműködni!)

Nappali Melegedő helyiségét a megjelölt időpontok között rendeltetésszerűen használhatják:

Egyéni étkezésre, főzésre, melegítésre igénybe veheti annak a konyhai részlegét.

Behozott élelmiszert (behozatal naponta 19 órájáig) névvel, dátummal ellátva az erre a célra fenntartott hűtőszekrényben lehet tárolni. Kérjük a szavatossági idő maradéktalan figyelembevételét!

A hajléktalan személy a fürdőszobát tisztálkodásra szabadon használhatja, szükség esetén törülközőt, tisztálkodó szert az intézmény biztosít. (A textíliát használat után vissza kell juttatni.)

Egyéni mosásra mosógép és szárítógép áll rendelkezésre, melyeket **csak az intézmény dolgozói kezelhetnek!**

Tevékenységük során kötelességük a rend, tisztaság folyamatos betartása, fenntartása, abban való aktív részvétel.

Dohányozni csak a kijelölt helyen szabad!

Az intézmény területén tüzet gyújtani csak engedéllyel lehetséges.

Közösségi együttéléshez. pihenésre az alábbi lehetőségek állnak rendelkezésre:

- napilap, könyvtár, társasjáték
- televízió

- filmvetítés (időpontját faliújságon hirdetjük)
- öntevékeny programokhoz segítségadás.

Munkajellegű foglalkoztatás: az intézmény működési körén belüli foglalkoztatásban számítunk a hajléktalanok aktív részvételére.

Vallásgyakorlat: vallását mindenki szabadon gyakorolhatja, azt mindenkinek kölcsönösen tiszteletben kell tartania.

Rendbontást okozó személy az intézményből kitiltható!

VIII. Egészségügyi ellátás

Az előző pontban meghatározott szolgáltatás mellett, az intézmény orvosa heti egy alkalommal rendel a melegedőben. Pontos időpontja a faliújságon nyer tájékoztatást.

IX. Kártérítési kötelezettség

A hajléktalan köteles a szándékos vagy gondatlan károkozásból eredő kárt megtéríteni!

X. Záró rendelkezések

A jelen házirendben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor érvényben lévő jogszabályok az irányadók. Az ellátott (vagy törvényes képviselője) panaszával a **KESZI igazgatójához (Mosonmagyaróvár Soproni u. 65., vagy intezmenyvezeto@szocmkt.hu)** fordulhat, aki a kivizsgálás eredményéről 15 napon belül írásban értesíti. Amennyiben a KESZI igazgatója 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 a **fenntartóhoz - Mosonmagyaróvár Térségi Társulás 9200 Mosonmagyaróvár, Fő u. 11. -** fordulhat.

Az ellátottat ért egyéb jogsérelem esetén segítségért lehet fordulni a terület ellátott jogi képviselőjéhez, akinek elérhetősége a szolgáltató intézményben kifüggesztve megtalálható.

Mosonmagyaróvár, 2020.

3. Népkonyha házirend

A Házirend célja, hogy meghatározza az intézmény belső rendjét és tájékoztasson az alapvető szabályokról.

A Házirend mindannyiunk számára egyformán iránymutató, megköveteli a közösségi lét általános szabályainak megtartását, az intézeti vagyon védelmét, az igénybe vevők és a szociális dolgozók egymás iránti kölcsönös megbecsülését. A dolgozók szakmai munkájukat ennek szellemében kötelesek végezni.

A Házirend hatálya kiterjed az intézmény szolgáltatását igénybe vevő ellátottakra és az intézmény alkalmazottjaira.

Az alább ismertetett Házirend az igénybe vevők elégedettségét, a Népkonyha rendeltetésszerű használatát, az épület és berendezéseinek védelmét szolgálja. A Házirend azokat a kötelezettségeket és jogokat tartalmazza, melyeknek betartása az ellátottakra és a Népkonyhán dolgozókra nézve egyaránt kötelező.

A népkonyha szolgáltatás célja, feladata: A népkonyha azoknak a rászorulóknak, elsősorban hajléktalanoknak biztosít térítésmentesen napi egyszeri meleg ételt, akik jövedelemmel nem rendelkeznek, illetve jövedelmük olyan alacsony, hogy étkeztetésükről

őnerőből gondoskodni nem képesek és más étkezési formát nem vesznek igénybe. Továbbá azoknak a rászorulóknak, akik a téli időszakban jelentkező fokozott veszélyeket (fagyás, lehűlés, betegség) a meleg ételhez jutással csökkentse.

A rászorulók segítése a szociális munka módszereivel, információ- és tájékoztatásnyújtás.

Az intézmény működési rendje

A szolgáltatás nyújtás helye: 9200 Mosonmagyaróvár

Hajléktalanok Nappali Melegedője

Barátság u. 20.

Nyitvatartási idő minden nap 12,30 órától 13 óráig.

A Népkonyhán naponta egyszer egy tál meleg étel helyben történő elfogyasztására van lehetőség.

A szolgáltatás igénybevételének módja:

- Nappali Melegedőt csak abban az esetben vehetik igénybe, ha egészségi állapotuk megfelelő, vagyis nem lázas, nincs hőemelkedés, nem köhög, nincs hasmenése, járványügyi szempontból nem jelent társaira kockázatot.
- A beérkezés után, étkezések előtt alapos kézmosás és/vagy kézfertőtlenítés kötelező.
- Alkoholos állapotban az intézmény nem látogatható!
- *Szeszes ital behozatala szigorúan tilos!*
- Drog által erősen befolyásolt, vagy másokra veszélyes állapotban tartózkodni, illetve bejönni nem lehet.
- Látható fertőzésveszély megléte esetén az intézménybe való belépés megtiltható.
- A higiénés szabályok (ruházatra is vonatkozik!) és a kulturált étkezés betartása kötelező.
- Személyes tulajdonú tárgyak használata mások zavarása nélkül, céljának megfelelően, mindenfajta veszélyeztetés (testi, lelki) nélkül, karbantartott, tiszta állapotban lehetséges.
- Személyes tárgyak, értékek megőrzését, felügyeletét az intézmény nem vállalja, meglétükért és állagukért a tulajdonos felel.
- Az intézmény átmeneti szállójának területére nem léphetnek be.
- Az étel kiszolgálása 12.30-kor (ki szállítást követően) kezdődik és az érkezés sorrendjében kerül kiosztásra.
- Étél másra nem ruházható át.

- Étkezőből kivinni ételt, étkezési eszközöket tilos!
- Étél mennyiségét, tápanyagtartalmát a mindenkor érvényes jogszabályok határozzák meg.
- A központilag rendelkezésre bocsátott ételadag elfogyását követően pótlásra, kiegészítésre nincs lehetőség, *reklamációnak nincs helye!*
- Az igénybe vevőnek joga van az étkezés előtt és után a Nappali Melegedő szolgáltatását igénybe venni a házirendjének betartása mellett.
- *Jelen házirend megszegése, vagy az intézmény működésének; nyugalmának zavarása, szándékos károkozás, bizonyított eltulajdonítás esetén a szolgáltatás megragadható, súlyosabb esetben az ellátott intézményből való kitiltását vonhatja maga után.*

A hajléktalan szolgálat biztosítja:

- étel helyben történő elfogyasztására étkezőhelyet (szükség esetén több lépcsőben);
- az igénybe vevők számának megfelelő:
 - kézmosási lehetőséget, nemenként elkülönített illemhelyet,
 - evőeszközt és étkészletet;
- étel kiosztását higiéniai feltételek biztosításával;
- igény esetén a munkaszüneti és pihenőnapon történő étkeztetést;
- dohányzásra kijelölt helyet.

3. A szolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja:

Az ellátottaknak szóló értesítés, tájékoztató minden esetben. kifüggesztésre kerül az intézmény faliújságján is.

Panaszjog

A lakók írásbeli panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél

- az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
- a személyiségi jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségzegése esetén.

Az ellátott vagy törvényes képviselőjének panaszát az intézmény vezetője kivizsgálja, s erről írásban értesíteni a panaszost. **Az intézményvezető köteles a panasztevőt 15 napon belül írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről.** Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az

intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz, az ellátott jogi képviselőhöz fordulhat jogorvoslati kérelemmel.

Az intézmény rendelkezik a szolgáltatásban foglalkoztatottak védelme érdekében az ellátást igénybe vevők részéről esetlegesen felmerülő vészhelyzet kezelésére vonatkozó belső utasítással.

A szociális szolgáltatást végzőknek az intézmény megfelelő munkakörülményeket biztosít emberi méltóságuk és személyiségi jogaik tiszteletben tartásával.

Az intézmény alkalmazottja nem tanúsíthat olyan magatartást, amellyel az intézmény jogos érdekeit bizonyíthatóan sérti, jó hírét veszélyezteti.

Mosonmagyaróvár, 2020. február 19.

Galazka Szabina
Szakmai vezető

4. Átmeneti Szálló házirend

*„A hajléktalan személy ellátását végző intézmény segítséget nyújt a hajléktalan személy életviteléhez, elősegítve a szociális ellátások igénybevételét, elérését”*1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet 102. § (2).

A házirend célja

A házirend célja, hogy meghatározza a **Hajléktalanok Átmeneti Szállásának** belső rendjét és tájékoztasson az intézmény alapvető szabályairól.

A házirend mindannyiunk számára megköveteli a közösségi együttélés általános szabályainak betartását, az intézményi vagyon védelmét, a hajléktalan személy és a dolgozók egymás iránti kölcsönös megbecsülését.

A dolgozók szakmai munkájukat ennek szellemében kötelesek végezni, a hajléktalanok pedig a benne foglaltakat maradéktalanul betartani.

I. A lakók és a dolgozók kapcsolata

A Szálló valamennyi dolgozójának és lakójának viszonya egymás tiszteletére épül, elvárja a kölcsönös tapintatot, udvariasságot, megértést.

A Szálló dolgozója, valamint a közös háztartásban élő közeli hozzátartozója a klienssel tartási, életjáradéki és öröklési szerződést a gondozás időtartama alatt, illetve annak megszűnése után 1 évig nem köthet.

A dolgozó az ellátottól sem pénzbeli, sem természetbeni ellenszolgáltatást nem fogadhat el.

A szálló vezetője köteles gondoskodni a dolgozók foglalkoztatási titoktartási kötelezettségének érvényesítéséről és a kliens személyiségi jogainak tiszteletben tartásáról.

A szálló biztosítja lakói számára az önkormányzati lehetőséget, az intézeti rendbe illeszkedő önállóságot. Az ellátottak tudomásul veszik, hogy a szociális munkát végző dolgozók közfeladatot ellátó személyek.

Deviáns magatartás szankcionálásáról a tanúk meghallgatásával a Hajléktalan Szolgálat vezetője, akadályoztatása esetén helyettese dönt.

A szolgáltatás zavartalan működése és a szociális munka eredményessége érdekében a lakó köteles az intézmény dolgozóival folyamatosan együttműködni!

A kliens jogait csak kötelezettségeinek teljesítésével együtt szabad figyelembe venni.

II. Új lakó felvétele

A felvétel a leendő lakó vagy gondnoka kérelme alapján történik.

A Szálló vezetője dönt az intézménybe való beköltözés szükségletének indokoltságáról, s a lehetőség időpontjáról a sürgősség és a férőhelyek alakulásától függően.

Ha az ellátást igénylő számára a szakmai vezető az elhelyezést nem tudja biztosítani, akkor erről – a kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül – írásban értesíti az igénylőt. Az értesítő az elutasítás indokoltságát is tartalmazza. A felvétel időpontja munkanapokon általában 9 és 15 óra között történik.

Felvételkor az új lakó tájékoztatást kap az intézményi ellátás tartalmáról, feltételeiről, lakó és hozzátartozó közötti kapcsolattartás lehetőségeiről, lakók jogairól és kötelezéseiről, a panasztétel

lehetőségéről, a szálló házirendjéről. A lakó, illetve gondnoka a beköltözéskor írásban elismeri, hogy megismerte a házirendet, annak tartalmát tudomásul vette, szabályait betartja, s egyúttal írásban megnevezi a vele kapcsolatban álló, értesítendő személy nevét, elérhetőségét.

Az intézményi ellátás megszakítását követően, amennyiben az ellátott további ellátásra tart igényt, akkor ismételt kérelemmel fordulhat a szakmai vezető felé elbírálás céljából.

A lakó felelőssége, hogy a beköltözéstől számított, illetve az ellátás megszűntével 5 napon belül a tartózkodási hely bejelentési kötelezettségét teljesítse.

A **szálláshely elfoglalásának feltétele** háziiorvosi, illetve intézményorvosi vizsgálaton való részvétel.

Intézményi ellátásra alapesetben a Megállapodásban meghatározott időtartamra, de maximum 1 évig kerülhet sor!

A meghatározott határidő elteltét megelőző 1 hónappal az intézmény vezetője megvizsgálja, hogy az ellátás szükségessége a továbbiakban is fennáll-e, ha igen, az ellátás időtartamát további meghatározott időtartamra, legfeljebb további 1 évvel meghosszabbíthatja.

A lakó a szálló elhelyezési, raktározási nehézségei miatt csak korlátozott mennyiségben hozhatja magával személyes használati tárgyait.

A szállóra behozhatók személyes tárgyak:

- legszükségesebb személyes ruházat és lábbeli;
- tisztító-, tisztálkodó szerek;
- személyes használatra szánt kisebb eszközök (evőeszköz, pohár, stb.);
- személyi használati tárgyak;
- szobák díszítésére szánt dísz tárgyak.

(saját tulajdonú elektromos berendezések használata csak az szakmai vezető külön – írásos – engedélye alapján lehetséges!)

III. Napirend, általános előírások

A lakónak jogában áll az intézmény szolgáltatásait, eszközeit, berendezéseit igénybe venni, használni.

Felkelés ideje: nincs behatárolva, de felkelést követően, ágyazás, személyes környezetének rendbetétele megtörténjen. Kérjük, hogy a korábban kelők ne zavarják társaik nyugalmaát.

Lefekvés ideje: Tisztálkodás után bármikor, ha a lakó személyes környezetét rendbe tette.

Csendes pihenő: 22 órától 06 óráig tart. Ezen idő alatt kérjük, hogy minden hangos, zajos tevékenységet mellőzzenek!

Kivétel a vásár-, illetve ünnepnapot megelőző nap, amikor a pihenő 23 órától 07 óráig tart.

Az ellátott igényelheti az intézmény segítségét, szolgáltatásait: testi és lelki betegségeinek gyógyításához, szociális ellátásához, munkához, lakáshoz jutáshoz, általános hivatalos ügyeinek intézéséhez. **(Az eredményesség érdekében a lakó köteles az intézmény dolgozóival együttműködni!)**

Egyéni étkezésre, főzésre, melegítésre igénybe veheti a „régí traktus” étkezőjét.

A behozott élelmiszert névvel, dátummal ellátva az erre a célra fenntartott hűtőszekrényben lehet tárolni – kérjük a szavatossági idő figyelembe vételét!

Az ellátott igénybe veheti az intézmény által biztosított szabadidős programokat.

Ruházat: a lakó saját ruházatát használja, melyet köteles tisztán, rendben tartani, szekrényében tárolni.

A Szálló ruházatot nem biztosít, de szükség esetén a beszerzésében segítséget nyújt.

Ágyneműt és törölközőt, valamint ezek tisztítását a Szálló biztosítja a mosatási rend irányelvei alapján. A lakó ezeket elszámolási kötelezettséggel használhatja.

Tisztaság, tisztálkodás:

A Szálló lakóinak és dolgozóinak kötelességük a tisztaság és a rend megőrzése, a higiénés követelmények megtartása, különösen közvetlen környezetük – ideértve a használatra átadott szekrényeket is – tekintetében.

Az intézménybe érkezést követően a fertőtlenítő kézmosás kötelező.

Szekrényekben romlandó árut, ágyl alatt nem megfelelően becsomagolt eszközöket nem tárolhatnak.

A fertőzések megelőzése, illetve a tulajdon védelme érdekében az intézmény dolgozójának felszólítására az ellátott köteles szekrényét ellenőrzés céljából kinyitni tanúk jelenlétében.

Az ellátott távollétében rendkívüli okból, illetve az ellátott kiköltözését követően az intézmény dolgozója az ellátott szekrényét tanúk jelenlétében kinyithatja.

Az intézményben naponta, reggel 6 órakor, illetve szükség szerint kell takarítani, hetente pedig alapos nagytakarítást végezni **kötelező** a lakók számára! A munka irányítását, ellenőrzését az intézmény dolgozói végzik.

A lakók a kijelölt fürdőszobát tisztálkodásra szabadon használhatják, ha szükséges kérjék az ügyeletes dolgozó segítségét. A tisztálkodást követően a fürdőszobát maguk után tegyék rendbe!

A tisztálkodáshoz és az egyéni ruhamosáshoz szükséges tisztálkodó és tisztítószereket – az egyéni rászorultságot mérlegelve - szükség szerint szolgálunk ki.

Az ágyneműk tisztítása a gondozó személyzet irányításával, szobánként történik, melyben a lakók közreműködnek (ágynemű lehúzása, tiszta felhúzása).

Azon személyek, akik nem az elvárásoknak megfelelően tisztálkodnak, a Szálló szolgáltatásaiból kizárhatók.

A szobákban főzni, romlandó élelmiszert tárolni TILOS!

További szabályok:

Rádióhallgatás 06 óra és 22 óra között, míg televízió-nézés 17 órától 22 óráig lehetséges (munkaszüneti napok előtt 23 óráig), mások zavarása nélkül. Ettől eltérni indokolt esetben a műszakvezető döntése alapján lehetséges.

Dohányozni az épületben szigorúan TILOS, az épületen kívül is csak az arra kijelölt helyen lehetséges.

Az intézmény területén tüzet gyújtani csak engedéllyel szabad.

Szeszes ital fogyasztása a Szállón, illetve az intézménybe történő behozatala szigorúan tilos, a szállón kívül nem ajánlott, mivel alkoholos állapotban nem látogatható az intézmény!

Az Átmeneti Szállón alkohol vagy drog által erősen befolyásolt, vagy másokra veszélyes állapotban tartózkodni, illetve bejönni nem lehet. Ezen állapot fennállását az ügyeletes dolgozó kolléga mérlegeli, szükség esetén az ellátott szállóra való beengedését késeltetheti, mely intézkedés a kiváltó állapot fennállásáig tart.

Az intézmény dolgozóinak jogában áll az ellátott szondáztatása annak bejövetelekor, illetve ad hoc jelleggel a már a szállón tartózkodók körében. 0,50⁰/₀₀ meghaladó alkoholos befolyásoltság esetén az intézmény elhagyása azonnal kötelező.

Rendbontást okozó, illetve ittasan visszatérő lakónak az intézményi jogviszonya szüneteltethető!

Szüneteltethető a jogviszonya azon ellátottnak – látogató is –, aki a lakók nyugalma, pihenését tartósan zavarja, illetve lakótársaival, az intézmény dolgozóival szemben durva, agresszív magatartást tanúsít.

A napi tevékenység során általános kötelezettség mindenki számára a maximális energiatakarékosság, a tulajdon védelme, az eszközök rendeltetésszerű használata.

Egyénre szabott gondozási tervet kell készíteni – az ellátott aktív közre működésével – minden ellátottal, aki az ellátást legalább hat hónap időtartamra igénybe veszi. A gondozási tervben rögzítettek teljesítése a további ellátás alapját képezi, az annak megfelelő cselekvés, együttműködés kötelező jellegű.

IV. Szabadidős programok, foglalkozási lehetőségek

Szabadidős programok: a lakók sokszínű, rekreációs időtöltésének, az igényeikhez igazodó foglalkoztatás megszervezése a szálló vezetőjének a feladata.

Ezen időtöltésre az alábbi lehetőségek állnak rendelkezésre:

- napilap, könyvtár;
- televízió-nézés, rádióhallgatás;
- videofilm vetítés (faliújságon meghirdetett időpontokban, külön igény szerint);
- öntevékeny programokhoz segítségnyújtás;
- igény szerinti kirándulás, kulturális rendezvény látogatása.

Munka jellegű foglalkoztatás: a Szálló működési körén belüli foglalkoztatásban számítunk a lakók aktív részvételére.

A szocioterápiás foglalkoztatásban való részvétel önkéntes, a munkát végző lakó végzett munkájáért munkajutalomban részesíthető. A munkajutalom nyilvántartásának, odaítélésének rendje szabályzatban rögzített.

Vallásgyakorlat: vallását mindenki szabadon gyakorolhatja, azt mindenkinek kölcsönösen tiszteletben kell tartania.

V. Számítógép-használat

A Hajléktalanok Átmeneti Szállásának és a Nappali Melegedő klienseinek lehetőségük van ingyenes számítógép-használatra. Ennek elsődleges célja a munkavállalási, lakhatási információk gyűjtése, ezzel kapcsolatos dokumentációs folyamat segítése, technikai feltételeinek biztosítása. Éppen ezért minden olyan tevékenység elsőbbséget élvez, amely ennek a célnak felel meg.

A számítógép egyszeri igénybevételének ideje maximum fél óra.

Ha a felhasználó bármilyen működési zavart, rendellenességet tapasztal, köteles azonnal értesíteni az ügyeletes kollégát.

A számítógép mellett étkezni TILOS!

A számítógép különböző alkatrészeinek, kábeleinek mozgatása, vezetékek kihúzása, különösen a gép működése közben TILOS!

A számítógép-hálózat használói a hálózat hardver és szoftver eszközeiért anyagi felelősséggel tartoznak. A szándékosan okozott kárt a felhasználó köteles megtéríteni, mások károkozását megakadályozni, ill. jelenteni az ügyeletesnek.

VI. Egészségügyi ellátás

Az intézmény orvosa heti egy alkalommal rendel a Szállón. A rendelés pontos időpontjáról az intézmény dolgozóitól tájékozódhatnak. **Az orvosi vizsgálaton való megjelenés a lakók számára félévente, előre meghatározott időpontban kötelező,** ezen kívül az intézmény orvosát a rendelési ideje alatt és helyén is felkeresheti. Az ellátás feltételeit a mindenkor érvényes jogszabályok határozzák meg.

Az orvosi utasítások be nem tartása az intézményből való kizárást vonhatja maga után, csakúgy, mint az eltírt betegség, fertőzés.

VII. Bejövetel, eltávozás

Az intézménybe történő bejövetel, illetve távozás 06 és 21.30 óra között **minden egész órában és minden óra 30 perckor** lehetséges. Ezen időponttól indokolt esetben (pl. munkavégzés, utazást követő megérkezés) el lehet térni, egyéni megbeszélés esetén.

Kérjük lakóinkat, ha ügyeik intézése végett az intézményt hosszabb időre elhagyják, a visszaérkezés időpontját közöljék az ügyeletesssel, aki ezt az ügyeletesi naplóban feljegyzi és ez által a távolmaradás nem minősül igazolatlanoknak.

VIII. Látogatás, kapcsolattartás

Meghatározott látogatási idő nincs, naponta 07 és 19 óra között bármikor fogadhatnak hozzátartozókat, vendégeket.

Látogatók csak a közös helyiségekben (folyosó, Klub szoba), illetve az udvaron tartózkodhatnak.

Lakóink részére postacímet biztosítunk, a leveleiket saját nevükre, az intézmény címére kérjük.

IX. Értékmegőrzés

A behozott személyes használatban tartott tárgyak, értékek megőrzésére, megóvására a Szálló dolgozói figyelmet fordítanak, és a lakókat is erre ösztönzik, de felelősséget csak az értékmegőrzés szabályainak megfelelően leadott tárgyakért, értékekért vállalnak!

A személyes használatban lévő dolgokért a tulajdonosuk felel!

Minden lakó számára legalább egy darab zárható szekrényt biztosítunk. Az intézmény tulajdonát képező szekrénykulcsokat az intézmény területéről kivinni tilos, azt távozás előtt a lakó köteles leadni az ügyeletes dolgozónak.

Lakóink értékpapírjaikat, készpénzüket a szálló pénzkezelőjének, megőrzés céljából és tanúk jelenlétében, elismervény ellenében átadhatják. Az értéktárgyak és a készpénz kezelése az érték- és készpénzkezelésről szóló szabályzat szerint történik.

Személyes tárgyak tárolására kiadott szekrényeket a szálló elhagyásának napján ki kell üríteni, a szekrények kulcsait a Szálló ügyeletes dolgozójának le kell adni. Az itt hagyott személyes tárgyakat megőrizni nem tudjuk, azokért felelősséget nem vállalunk, a tulajdonos kiköltözését, illetve ellátotti jogviszony megszűnését követően azokat megsemmisítjük.

Felhívjuk a figyelmet egymás személyi tulajdonának kölcsönös tiszteletben tartására. Az egymásnak átadott értékek, kölcsönök körüli vitákkal érdemben nem áll módunkban foglalkozni!

A lakók az intézmény tulajdonában álló tárgyakat csak külön engedéllyel vihetik ki az intézmény területéről.

X. Értékek kiadása

A IX. pontban említett szabályzatnak megfelelően a lakó, illetve gondnoka kérésére, tanúk jelenlétében történik. Az értékek átvételét a lakó, illetve gondnoka az aláírásával igazolja.

XI. Térítési díj

Az ellátásért a jövedelmi viszonyok figyelembevételével **személyi térítési díjat kell fizetni.**

Fizetési kötelezettség a befogadást követő első 30 napra nem áll fenn.

A személyi térítési díjat a kötelezett havonta előre, a tárgyhó 10. napjáig köteles megfizetni. A befizetés a Szálló irodájában, készpénzben történik, vagy a Kistérségi Egyesített Szociális Intézmény egyszámlájára, átutalással – utóbbi esetben az igazoló szelvény bemutatása kötelező.

A térítési díj megfizetésének elmaradása esetén az intézményvezető a mindenkor jogszabályoknak megfelelően intézkedik.

A térítési díj mértékét és feltételeit a fenntartó évente rendeletben határozza meg. A térítési díj megállapításához a kliensek kötelesek jövedelemigazolást határidőre leadni. A fizetendő személyi térítési díjak felülvizsgálatára a mindenkor jogszabályok szerint van lehetőség.

A lakó gyógyintézeti ellátásának időtartamára, vagy 2 hónapot meg nem haladó **igazolt** távolléte esetén térítési díjként a személyi térítési díj 20%-át fizeti.

Igazolt távollétnek minősül:

- az egészségügyi intézményben való gyógykezelés;
- írásban előre bejelentett családlátogatás, rokonlátogatás;
- munkavégzés vagy hivatalos ügyek intézése miatt írásban előre bejelentett távollét.

Távollétük kezdő időpontját és annak várható tartamát előre, írásban bejelenteni kötelesek!

XII. Elhunytak eltemettetésének megszervezése

A szállón elhunytakkal kapcsolatos ellátást a mindenkor ügyeletes szervezi. Ennek keretében kell gondoskodni az elhunyt

- o elkülönítéséről,
- o végtisztességre való felkészítéséről,
- o a közeli hozzátartozó, vagy a törvényes képviselő értesítéséről,
- o ingóságainak számbavételéről, megőrzéséről, letétbe helyezéséről, valamint a hagyatéki végzést követően az örökösöknek történő átadásáról. A hagyatéki végzés megléte akár több

hónapba is telhet, ezért a leltár szerinti ingóságok a megállapodásban megjelölt hozzátartozónak kerülnek átadásra a jegyzőkönyv mellékletét képezve.

Az elhunyt ingóságairól a halál beálltát követően tanúk jelenlétében jegyzéket készít a haláleset időpontjában műszakot vezető dolgozó. A jegyzéket két tanúval alá kell íratni.

A közeli hozzátartozó értesítéséről legkésőbb a halálesetet követő napon kell gondoskodni. Az eltemettetés megszervezéséről a megállapodásban meghatározott hozzátartozó gondoskodik.

XIII. Az intézményi ellátás megszüntetése

Intézményi ellátás megszűnik:

- a jogosult halálával,
- határozott idejű ellátás esetén a megjelölt időtartam lejártával,
- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- amennyiben a megállapodást az ellátott, illetve törvényes képviselője írásban felmondja.

A szakmai vezető az ellátást az alábbi esetekben írásban felmondhatja:

- az ellátott részéről a jogosultság, jogszabályi feltételei nem állnak fenn,
- az ellátott más intézménybe történő áthelyezése indokolt,
- az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítési díj-fizetési kötelezettségének – a Szt. 102.§. szerint – nem tesz eleget,
- az ellátott veszélyeztető magatartást tanúsít,
- az ellátott a házirendet súlyosan megsérti.
 - olyan folyamatos mértékű alkoholfogyasztás, illetve magatartásbeli elváltozások, amelyekkel a szálláslakók, dolgozók testi épséget, nyugalma zavarják, valamint személyiségi jogait súlyosan sértik;
 - egymás értékeinek eltulajdonítása, amennyiben bizonyítást nyer;
 - az intézményt érintő károkozás esetén;
- a szállás igénybevételére jogosító feltételek nem állnak fenn (pl. a lakó lakáshoz, albérlethez jutásával);
- a gondozási tervben rögzített feltételek be nem tartása;
- dolgozókkal való együttműködés hiányában;
- 7 napot meghaladó, egybefüggő igazolatlan távollét esetén;
- fertőző betegség és annak eltitkolása esetén.

Az ellátás megszüntetéséről a lakót vagy törvényes képviselőjét írásban értesíteni kell.

XIV. Kártérítési kötelezettség

A lakó köteles a szándékos és gondatlan károkozásból eredő kárt megtéríteni.

XV. Ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme

Minden esetben tiszteletben kell tartani az ellátottak emberi méltóságát, tekintetbe kell venni önálló döntésüket, gondosan kell őrizni személyes adataikat és titkaikat. Megilleti őket a részletes és mindenre kiterjedő tájékoztatás. Ezt a célt szolgálja a lakógyűlés.

Lakógyűlés évente két alkalommal, de indokolt esetben bármikor összehívható, az ott hozott döntések betartása szintén kötelező!

Személyes probléma megbeszélésén túl fogadóórakat biztosítunk, ahol az ellátott panaszát, észrevételeit elmondhatja.

Az ellátott (vagy törvényes képviselője) panaszával a **KESZI igazgatójához (Mosonmagyaróvár, Soproni u. 65., vagy intezmenyvezeto@szocmkt.hu)** fordulhat, aki a kivizsgálás eredményéről 15 napon belül írásban értesíti. A mennyiben a KESZI igazgatója 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 a **fenntartóhoz–Mosonmagyaróvár Térségi Társulás 9200 Mosonmagyaróvár, Fő u. 11. -** fordulhat.

Az ellátottat ért egyéb jogsérelem esetén segítségért lehet fordulni a terület ellátott jogi képviselőjéhez, akinek elérhetősége a szolgáltató intézményben kifüggesztve megtalálható.

A szolgáltatást végzők jogai:

Az ellátást végzők esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez szükségeset megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyes jogaikat, munkájukat elismerjék.

Szállónk közösségének békéje, nyugalma érdekében fontos az egymás iránti udvariasság, előzékenység, segítőkészség, ezért kérünk minden lakót és dolgozót a Házirend szabályainak betartására!

XVI. Záró rendelkezések

A jelen házirendben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor érvényben lévő jogszabályok az irányadók.

Mosonmagyaróvár, 2020. február 19.

.....
Galazka Szabina
Hajléktalan Szolgálat szakmai vezetője

5. Éjjeli menedékhely házirend

A Házirend célja

Az éjjeli menedékhely a 18. életévét betöltött, önellátásra és a közösségi együttélés szabályainak betartására képes hajléktalan személyek éjszakai pihenését, valamint krízishelyzetben éjszakai szállás biztosítását lehetővé tevő szolgáltatás.

A Házirend a lakók nyugalmát, az éjjeli menedékhely rendeltetésszerű használatát, az épületnek és berendezéseinek védelmét szolgálja. Szabályainak betartása a lakókra és a szálláson dolgozókra nézve egyaránt kötelező.

Az ellátottak és a szociális dolgozók kapcsolata

A menedékhely valamennyi dolgozójának és lakójának viszonya egymás tiszteletére épül, elvárja a kölcsönös tapintatot, udvariasságot, megértést.

A menedékhely dolgozója, valamint a közös háztartásban élő közeli hozzátartozója a klienssel tartási, életjáradéki és öröklési szerződést a gondozás időtartama alatt, illetve annak megszűnése után 1 évig nem köthet.

A dolgozó az ellátottól sem pénzbeli, sem természetbeni ellenszolgáltatást nem fogadhat el.

A szolgálat vezetője köteles gondoskodni a dolgozók foglalkoztatási titoktartási kötelezettségének érvényesítéséről és a kliensek személyiségi jogainak tiszteletben tartásáról, adataik védelméről.

Az ellátottak tudomásul veszik, hogy a szociális munkát végző dolgozók közfeladatot ellátó személyek.

Deviáns magatartás szankcionálásáról a tanúk meghallgatásával a Hajléktalanokat Ellátó Szolgálat vezetője, akadályoztatása esetén helyettese dönt.

A szolgáltatás zavartalan működése és a szociális munka eredményessége érdekében az igénybe vevő személy köteles az intézmény dolgozóival folyamatosan együttműködni!

Új ellátott felvétele

A hajléktalan személy éjjeli menedékhelyen való elhelyezés iránti igényét, a menedékhely nyitvatartási idejében szóban jelzi. Az éjjeli menedékhelyen történő elhelyezés egy éjszakára szól. A beengedés minden nap 18 órától 22 óráig tart. Az éjjeli menedékhely szolgáltatás igénybevételéhez a következő adatokat szükséges közölni, okmányokkal igazolni: az ellátást igénylő: nevét, születési idejét, anyja nevét, lakcímét, valamint a TAJ számát.

Az igénybe veő felvételkor tudomásul veszi a Házirendben foglaltakat, és ezt aláírásával igazolja.

Az éjjeli menedékhely hét minden napján 18 és 08 óra között tart nyitva.

Az együttélés szabályai

- Az igénybe vevő a benntartózkodás ideje alatt jogosult használni a számára kijelölt fekhelyet és a mellék-helyiségeket.
- Mindenki köteles a többi ellátottal való kapcsolatában betartani az általános együttélési szabályokat és úgy viselkedni, hogy magatartásával ne zavarja mások pihenését, nyugalma.
- Az igénybe vevők kötelesek a szállás tisztaságára vigyázni, személyes dolgaikat rendben tartani, tisztálkodni, valamint a többiek nyugalma tiszteletben tartani - rádiót, magnót, televíziót nem hangosan hallgatni.
- Az ügyeletes munkatárs kérésére az igénybe vevő köteles megmutatni, hogy táskája nem tartalmaz alkohol tartalmú palackot, bódító hatású szert, tiltott eszközöket.
- Az ügyeletes munkatárs jogosult a lakószobában is ellenőrizni az esetleges tiltott szerek, eszközök bevitelét. Amennyiben azt tapasztalja, hogy valaki tiltott szert, eszközt visz be, azt köteles rögtön elvenni elzárni.
- A beérkezők és benntartózkodók alkoholszintjét az ügyeletes munkatárs szondával ellenőrzi. Amennyiben a mért érték az 1 ezreléket meghaladja, az intézmény szolgáltatásait nem veheti igénybe!
- Kábítószer hatása, vagy bódító hatású szer hatása alatt álló személyek részére a szolgáltatás nem vehető igénybe. Ennek megállapítása az ügyeletes munkatárs általi szemrevételezést és elbeszélgetést követően történhet.
- Amennyiben a hideg időjárás, a nagymennyiségű elfogyasztott alkohol hatása vagy a bódult állapot súlyossága veszélyezteti a kiküldött/szolgáltatásból kizárt személy életét, számára kórházi ellátást intézünk.
- **Dohányzás csak az arra kijelölt helyen - az udvari nyitott pavilonnál - történhet! Tilos az intézmény bármely helyiségében dohányozni!**

- Az intézmény egész területén tilos más ellátottakról és a dolgozókról telefonnal vagy egyéb arra alkalmas eszközzel képi és hangfelvételeket készíteni!
- A televízió, a pihenni kívánó lakók érdekében 23 óráig működtethető.
- Az intézményben kizárólag intézményi tulajdonban lévő elektromos eszközök használhatók!
- A hátrahagyott holmikat 2 hétnél tovább nem őrizzük!
- Az el nem zárt holmik esetleges eltűnéséért felelősséget nem vállalunk!
- Az igénybe vevők kötelesek a munkatársak Házirend betartására vonatkozó utasításait mindenkor maradéktalanul végrehajtani!

A Hajléktalanokat Ellátó Szolgálat vezetője vagy az általa megbízott személy szükség esetén ellenőrzést tarthat a szálláson. Az igénybe vevők kötelesek az észlelt szabálytalanságokat megszüntetni.

Az intézményből való eltávozás és visszatérés rendje

Az intézményből való távozást és visszaérkezést minden esetben egyértelműen jelezni kell az ügyeletes munkatársnak. Ki-be járkálásra nincs lehetőség, az zavarja mások pihenését. 22 óra után nincs lehetőség bejövételre, kivéve, ha munkából jön az igénylő.

Az igénybevevő hozzátartozókkal való kapcsolattartásának szabályai

Az éjjeli menedékhely szolgáltatásait igénybe vevőnek lehetősége van hozzátartozóival telefonon felvenni a kapcsolatot és találkozót megbeszélni velük.

Az intézménybe bevihető személyes használati tárgyak köre

Az intézménybe kizárólag az igénybevevő személyes használati tárgyai hozhatók be. Ilyen pl. a ruházat, tisztálkodó felszerelés, étkezéshez szükséges saját felszerelés, személyes iratok, rendszeresen szedett gyógyszerek. A felsoroltak összes mennyisége nem haladhatja meg azt a mennyiséget, amit az igénybevevő saját maga egyedül el tud vinni. Lehetőség van az intézmény udvarán tárolni 1 db saját tulajdonú kerékpárt vagy egyéb közlekedési eszközt, melynek biztonságos lezárásáról a használója köteles gondoskodni.

TILOS AZ INTÉZMÉNYBE BEHOZNI: alkohol tartalmú italt, kábítószer, bódító hatást előidéző szer, nem az igénybevevő számára felírt gyógyszereket, valamint tűz- és robbanásveszélyes anyagokat, eszközöket!

A megőrzésre átvett személyes használati tárgyak átvételének és kiadásának szabályai

Lehetőség van arra, hogy az igénybevevő személyes használati tárgyait – táskáját – éjszakára leadja megőrzésre. Ezeket a holmikat elkülönítve, névvel ellátva tároljuk. A megőrzésre leadott csomagokat minden reggel, távozáskor az igénybevevőknek magukkal kell vinni.

A textíliával, tisztálkodó szerekkel való ellátás rendje

Az igénybe vevő amennyiben nem rendelkezik saját tulajdonú törölközővel és tisztálkodó szerrel, az ügyeletes munkatárstól kérhet használatra. Használat után a törölközőt köteles visszaadni.

Az intézményi jogviszony

Az éjjeli menedékhelyen az intézményi jogviszony határozott idejű: a férőhely elfoglalásával kezdődik, és legfeljebb az intézmény másnap reggeli bezárásáig tart, egy éjszakára szól.

Megszűnés esetei:

- automatikusan megszűnik az éjjeli menedékhelyen létesített intézményi jogviszony a menedékhely bezárásával
- az intézmény házirendjének durva, súlyos megsértése esetén

A Házirend súlyos megsértésének minősül:

- a közösségi együttélés szabályainak durva, súlyos megsértése, (pl. állandó hangoskodás, amivel mások pihenését zavarja)
- durvaság, tettelegesség, agresszív viselkedés, más ellátottakat és/vagy az intézmény dolgozóit fenyegető magatartás,
- szándékos károkozás,
- alkohol tartalmú ital vagy egyéb az előzőekben felsorolt tiltott szer, vagy eszköz behozatala az intézmény területére, illetve intézményen belüli italozás,
- cigarettázás a kijelölt helyen kívül, főként a zárt helyiségekben,
- az intézmény, az intézmény dolgozóinak vagy a lakók tulajdonának eltulajdonítása.

Az igénybe vevő a vitatott intézkedéssel szembeni panaszával a Hajléktalanokat Ellátó Szolgálat vezetőjéhez vagy a KESZI vezetőjéhez fordulhat, aki a panaszt kivizsgálja. Amennyiben panasza kivizsgálásának eredményével nem ért egyet, az intézmény fenntartójához, vagy az ellátottjogi képviselőhöz fordulhat jogorvoslatért.

Vallásgyakorlásra vonatkozó szabályok

Az igénybe vevők vallásukat szabadon gyakorolhatják, nem sértve és nem zavarva ezzel a többi igénybe vevőt.

Az ellátásért fizetendő személyi térítési díj

Az éjjeli menedékhely szolgáltatása térítésmentesen vehető igénybe.