

SZAKMAI PROGRAM

SZOCIÁLIS GONDOZÓ KÖZPONT ÉRD NAPPALI MELEGEDŐ



Tartalom

I. A szolgáltató adatai.....	4
II.A Nappali Melegedőn folyó szakmai munka az alábbi jogszabályokban előírtak figyelembevételével történik.....	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
III.Az ellátandó célcsoport, ellátandó terület jellemzői	4
III.1 Az ellátandó célcsoport:	4
III.2. Az ellátandó terület jellemzői:.....	5
III.3 Más intézményekkel történő együttműködés módja	5
IV.A szolgáltatás célja, alapelvei	7
IV.1. A szolgáltatás célja.....	7
IV.2. Feladata	7
IV.3. A szolgáltatás alapelvei.....	7
IV.4. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása.....	8
IV.5. A létrejövő kapacitások	8
IV.6. A nyújtott szolgáltatáselemek és tevékenységek.....	10
V. A feladatellátás szakmai tartalma.....	11
V.1. A feladatellátás módja	11
V.2. A biztosított ellátások formái, köre, rendszeressége	11
Szolgáltatási elemek a nappali melegedőn	11
V.3. A gondozási fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja.....	12
VI.Az ellátás igénybevételének módja:.....	12
VI.1. A kérelem benyújtásának módja:	12
VI.2. Igénybevétel feltételei:	12
VI.3. Értesítések:	13
VI.4. Nyilatkozatok:	13
VI.5. Megállapodás megkötésének jelentősége:.....	13
VI.6. A Szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja:.....	13
VI.6.1. Nyitvatartási, ügyeleti, ügyfélfogadási rend	13
VI.6.2. Elérhetőségek.....	13
VI.7. Panaszjog gyakorlásának módja igénybevételi eljárás során:	14
VII.A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja.....	14
VIII.Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok	14
VIII.1. A szolgáltatást igénybe vevők jogai:	14
VIII.1.1. Adatvédelem:	15
VIII.1.2. Betekintési jog:.....	17
VIII.1.3. Jogorvoslathoz való jog:.....	18
VIII.1.4. Egyenlő bánásmódhoz való jog.....	18
VIII.2. A szolgáltatást nyújtók jogai:	19

VIII.3. Az ellátott jogi képviselő intézménye:	19
IX.A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének módja, formái.....	20
1.számú melléklet.....	21
Házirend	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
I.Házirend hatálya	23
1. Az intézmény nyitvatartási ideje	23
II.Az igénybe vétel általános szabályai	23
III.Az ellátást igénylő jogai.....	24
IV.Az ellátást igénybe vevők jogainak gyakorlása:	24
V.Az intézmény által nyújtott szolgáltatások köre.....	25
VI.Étkeztetés rendje	25
VII.Ruházat és textília tisztításának és javításának rendje.....	25
VIII.Az intézményi jogviszony megszűnésének szabályai:.....	25
1.Az ellátás megszűnik:	25
2. A tag- intézmény vezető az intézményi jogviszonyt megszüntetheti:.....	25
3. A Házirend súlyos megszegésének esetei:	26
4. Alkoholfogyasztás	26
IX. Krízisidőszak.....	27
X.Az intézmény alapfeladatát meghaladó programok és szolgáltatások köre	27

I. A szolgáltató adatai

Intézmény neve:	Szociális Gondozó Központ Érd
Intézmény székhelye:	2030 Érd, Topoly u. 2.
Telephely neve:	Nappali Melegedő
Telephely címe:	2030 Érd Fehérvári út 91.
Fenntartója:	Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata
Fenntartó székhelye:	2030 Érd, Alsó utca 1.
A szolgáltató tevékenység típusa:	hajléktalanok nappali ellátása
Ellátási területe:	Pest megye közigazgatási területe

III. Az ellátandó célcsoport, ellátandó terület jellemzői

III.1 Az ellátandó célcsoport:

Célcsoportunkat a hajléktalan 18 éven felüli személyek alkotják, akik igénybe veszik a szolgáltatásainkat, intézményi ellátásunkat. A nappali melegedő célcsoportját elsősorban azok a hajléktalan személyek alkotják, akik a hajléktalan szálló éjjeli menedékhelyének ügyfelei, másodsorban közterületen élnek életvitel szerűen, vagy lakhatásukat egy általuk kijelölt területen, lakhatásra alkalmatlan helyiségben oldják meg. A hajléktalan személyek másik csoportjához azok tartoznak, akik egy váratlan élethelyzet miatt a hajléktalanság közelébe kerülnek, fűtetlen, komfort nélküli, romos épületekben tartózkodnak, jobb esetben minimális jövedelemből tartják fenn magukat, ami a különböző állami és önkormányzati ellátásokra épül. Mindkét célcsoport feje fölött ott lebeg a kilakoltatás veszélye a szolgáltatási hátralékok felhalmozódása miatt, továbbá az önfenntartás ellehetetlenülése, illetőleg az illegális lakáshasználat ténye.

Jellemző rájuk az alulképzettség, valamint a megfelelő szocializáció és higiénia hiánya. Munkaképes ügyfeleink 80 %-a foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesül, valamint közmunka programban vesz részt. Lakókörnyezetük és életkörülményeik nem megfelelőek a jelenlegi társadalmi elvárásokhoz mérten. Ennek következtében leszakadó réteggént a társadalom periferiájára kerülnek, ami sajnálatos módon önfenntartó folyamatként görgeti őket tovább.

Tapasztalataink alapján az 50 év feletti ellátottaknak már nincs motivációjuk az életmódjuk megváltoztatására, így célkitűzéseik is korlátozottak. Egyedülálló életformára rendezkednek be, ezért zárkózott magatartást tanúsítanak egymás irányába, és a szakemberek felé egyaránt. Megelégszenek a szociális ellátások által nyújtott feltételekkel, és az életmódjukat is ennek megfelelően alakítják ki. Többségben ők veszik igénybe a szolgáltatást.

Ezzel szemben a fiatalabb generáció hajlik a változás felé, ám a lehetőségeik behatároltsága miatt igen nehezen boldogulnak az előbbre jutással. Közülük átlagosan 4-5 fő veszi igénybe az ellátást. Munkatársaink elmondása alapján vannak olyan időszakok, amikor ezek az emberek fellelkesülnek és lázasan kutatnak munkalehetőség, valamint albérlet után, majd bekerülnek egy olyan társaságba, ami visszahúzó erővel hat rájuk, és újfent visszazuhannak egy korábbi szintre, ami meggátolja a rendszerből való kitörésüket.

A hajléktalan személyekre jellemző a veszélyeztetettség és a kiszolgáltatott élethelyzet. Ennek következtében szükségleteik elsősorban az élelemre, ruházkodásra, az iratok pótlására, valamint a gyógyszerek beszerzésére korlátozódnak, míg a váratlan élethelyzet kapcsán egyik napról a másikra hajléktalanná vált emberek szükségletei a korábbi életszínvonalukhoz igazodóan az alapszükségleteik kielégítésén túl a munkavállalásra, a biztos lakhatásra és a saját egzisztencia megteremtése fókuszálnak.

Szociális és egészségügyi jellemzőiket tekintve igénybe vevőink többsége munkanélküli, így az anyagi helyzetük éppen csak a minimális szükségleteiket fedezi, továbbá rossz egészségügyi állapotban vannak, kiemelkedő a tüdő, a daganatos és a krónikus megbetegedések aránya.

A hajléktalan csoportra jellemző, hogy hiányos kapcsolati tőkével rendelkezik, vagy egyáltalán nincs kapcsolati tőkéje. Ennek hiányában nehéz számukra a munkavállalás, a lakhatás megoldása, a családdal való kapcsolattartás. Jövedelmük hiánya az életminőségüket is meghatározza, szinte csak a személyes szükségleteikre, sok esetben csupán a függőségek finanszírozására korlátozódik. Sokan kilátástalannak látják helyzetüket, ezért képtelenek már döntéseket hozni, más életformát választani.

Összességében jellemző rájuk, hogy az egészségügyi állapotuk kedvezőtlen és nagyban függ az aktuális közérzetüktől, aminek következtében sokan folyamodnak közgyógyellátásért, gyógyszer támogatásért, illetve igyekezünk minél gyakrabban szűrővizsgálatokhoz juttatni őket. Kiemelkedő a tüdő és a daganatos megbetegedések aránya, valamint a krónikus betegségek száma főként az idősebb korosztálynál. A higiéniai feltételek hiánya miatt az elősködők jelenléte csak tovább ront az állapotukon. Sokuk szenvedélybetegséggel vagy pszichiátriai betegséggel küzd, melyek kezelés hiányában súlyos kórképet mutathatnak.

III.2. Az ellátandó terület jellemzői:

Ellátási területünk Pest megye közigazgatási területe. Városunk speciális elhelyezkedése és a fővároshoz való közelsége miatt nem nevezhető klasszikusnak, inkább egyedinek. A hajléktalanok körében kevesebb a valódi hajléktalan személy, aki az utcán életvitel szerűen tartózkodik, inkább a potenciális hajléktalanság a jellemző.

Ellátottjaink többsége lakhatásra alkalmatlan házban vagy helyiségben rendezkedik be, melyre a terület számtalan lehetőséget kínál. Érd igen nagy kiterjedésű, és főként családi házas övezetek találhatóak meg benne. Egyszerre van jelen benne a szuburbanizáció és a dezurbanizáció, aminek következtében az ide érkező lakosság a város központi területeit, vagy éppen a csendes újépítésű peremterületeket veszi célba, míg a régebbi elavult városrészek lassan elnéptelenednek.

A hajléktalan személyek ezeket az elhagyatott városrészeket, romos épületeket és lakhatásra alkalmatlanná vált helyiségeket részesítik előnyben a zsúfolt közterületekkel ellentétben. Napközben a megélhetésük biztosítása érdekében bemerészkednek a városközpontba és a bevásárlóközpontok és áruházak parkolójába. Amennyiben senki sem zavarja meg őket összegyűjtik a bevásárlókocsikat, továbbá a szemét közt keresgélve igyekeznek élelmet találni vagy visszaváltani az ott talált üres üvegeket. Sokan közülük napközben Budapestre utaznak a nagyobb haszon reményében, de éjszakára visszatérnek illegális hajlékukba.

Jellemző rájuk, hogy télen a krízisidőszakban az áruházak belső területén melegszenek, illetve előfordul, hogy hideg időben az elővárosi vonatokon alszanak. Nagyon ritka azon esetek száma, hogy egy ellátott a vasútállomáson vagy a buszpályaudvaron rendezkedjen be, mivel a közterület fenntartók vagy más hatósági szervek rövid időn belül intézkedést kezdeményeznek a helyzet megváltoztatására.

III.3 Más intézményekkel történő együttműködés módja

A Szociális Gondozó Központ hat szakmai egységgel teljesíti Érd városában a szociális terület ellátását, és ennek képezi részét a Hajléktalan Ellátó szervezeti egység is, melyen belül négy szolgáltatás üzemel, köztük az átmeneti szálló és az éjjeli menedékhely ellátása. Ennek szakmai irányítását az erre kijelölt egységvezető látja el.

Az ellátandó feladatok szorosan kapcsolódnak a nappali melegedő, valamint az utcai szociális munkához, így kéthetente közös megbeszéléseken vesznek részt a munkatársak, és napi szinten informálják egymást a műszak átadása során, hogy hatékonyan tudják kezelni a felmerülő problémákat.

Az utcai megkereső munkás minden esetben tájékoztatást nyújt a hajléktalan egyéneknek, hogy milyen ellátásokat vehetnek igénybe, hol találhatók meg ezek az ellátási formák, és milyen feltételek szükségesek az igénybevételhez. Ezen felül az utcai gondozó szolgálat számos esetben segít a szállító szolgáltatásával eljuttatni klienseinket az egészségügyi, szociális és közintézményekhez.

A százhalombattai hajléktalan ellátó intézménnyel napi szintű kapcsolatot ápolunk, tájékoztatjuk egymást a területen tapasztaltakról, jelezzük, ha valamelyik ellátottal kapcsolatban változás történik. Emellett az adományok felhasználásánál is figyelembe vesszük az igényeket és támogatjuk egymás szervezetét.

A felmerülő problémák és igények kielégítését a szolgáltatások és a civil szervezetek együttműködése teszi teljessé. A területen több civil szervezettel, egyházi közösséggel, és alapítvánnyal működünk együtt kiemelve a krízisidőszakot, amikor közösen szervezünk ételosztást, adománygyűjtést, valamint faosztást.

A Szociális Gondozó Központ minden évben szervez jelzőrendszeri találkozót, melyre a hajléktalan ellátáson kívül meghívást kapnak a szociális intézmények (időseket ellátó, család és Gyermejjóléti szolgálat, fogyatékosok nappali ellátása, bölcsőde), a humánpolitikai iroda, rendőrség, polgárőrség, egészségügyi szolgáltatók, nagycsaládosok egyesülete, idősügyi tanács és az egyházi felekezetek. A tanácskozáson megbeszélésre kerülnek a krízisidőszak teendői, rögzítésre kerülnek az igények és a vállalások, felosztva kinek milyen feladat jut. Ezután a Gondozó Központ kijelöli a felelős koordinátort, aki megbízás alapján végzi munkáját egy team segítségével, illetve kidolgozásra kerül a jelzőrendszer technikai működése is. Ez alapján nagyobb szerep jut a hajléktalan ellátásra, a család- és Gyermejjóléti szolgálatra és a rendvédelmi szervezetekre, akik minden nap területen dolgoznak.

A találkozón elhangzott intézkedésekről, a segítő szakemberek elérhetőségéről a média és szóróanyagok segítségével kap tájékoztatást a lakosság. Az elmúlt évek tapasztalatai igazolták, hogy az ilyen jellegű összefogás, valamint a lakosság megfelelő figyelemfelkeltése, és ennek következtében aktív közreműködése eredményezi a legnagyobb hatékonyságot.

A Kormányhivatal Munkaügyi Kirendeltségével együttműködve folyamatosan figyelemmel kísérhetik ügyfeleink az állás ajánlatokat, telefonon érdeklődhetnek, időpontokat egyeztethetnek. Az intézmény kapcsolatot tart fent az önkormányzat illetékes osztályaival a pénzbeli ellátási formák, okmányok és támogatások intézése, és a gondnokság alá helyezés ügyeiben. Az Emberi Erőforrás Minisztérium és a Kormányhivatalok alá tartozó intézményekkel, a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelővel a pénzbeli ellátások ügyintézése, valamint a munkavállalás elősegítése érdekében állunk kapcsolatban. Ezen felül együttműködünk a területünkön dolgozó háziorvosi szolgálattal, mentőszolgálattal, valamint a Szakorvosi Rendelőintézettel, különös tekintettel a Pszichiátriai Gondozóra, valamint a területileg illetékes kórházi ellátást biztosító egészségügyi szolgáltatókkal. További együttműködő partnereink a Pest Megyei Pártfogó Felügyelet, az érdi Rendőrkapitányság, Polgárőrség, Megyei Bíróság és Ügyészség, valamint a nappali, átmeneti, rehabilitációs és bentlakást biztosító intézmények.

A kapcsolattartás módja az intézményekkel és szolgáltatókkal történhet írásban, elektronikus módon, telefonon, vagy személyes úton. Az intézkedésekről történt visszajelzést 10 munkanapon belül megteesszük.

Az átmeneti ellátás szolgáltatása a szakmai kompetencia határainak tiszteletben tartásával működik együtt mindazokkal az intézményekkel, amelyek a kliensek életesélyeinek javításában, integrációjában segítséget nyújtanak számunkra.

IV.A szolgáltatás célja, alapelvei

IV.1. A szolgáltatás célja

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

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

A feladat végrehajtása a Szociális Gondozó Központ Hajléktalan Szálló és Éjjeli menedékhely Intézményen belül szervezeti integrációban, a hajléktalan ellátások egymásra épülésével valósul meg.

Működési engedéllyel a következő ellátási formákat biztosítjuk: hajléktalanok nappali melegedője, hajléktalanok átmeneti szállása férfi és női férőhelyekkel, éjjeli menedékhely férfi ügyfelek számára. A szolgáltatások egy telephelyen működnek.

A nappali melegedő **célja** az ellátást igénybevevő részére szociális, egészségügyi és mentális állapotuknak megfelelő életritmus biztosítása közösségi formában. Szolgáltatásunk további célja a hajléktalan emberek társadalmi leszakadásának lehetőség szerinti megszüntetése, életminőségük javítása. Intézményünk elsősorban a hajléktalan személyeknek nappali tartózkodásra nyújt lehetőséget. A másodlagos tevékenységünk eredménye a közegészségügyi és járványügyi, valamint a bűnmegelőzési célok betöltése.

A szakmai egység a szolgáltatás biztosítása során fokozott figyelmet fordít az ellátásban részesülők emberi méltóságára, alapelveként pedig arra, hogy az egyén autonómiáját elfogadó, integrációját segítő, személyre szabott gondozás valósuljon meg intézményünkben.

IV.2. Feladata

Az Nappali Melegedő feladata, Érd Megyei jogú város közigazgatási területén élő, illetve tartózkodó, 18 életévüket betöltött hajléktalan személyek részére biztosít lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésére.

Az ellátást igénybe vevők részére szociális, egészségi és mentális állapotuknak megfelelő napi életritmust biztosító szolgáltatást nyújt. Községi programokat szervez. Biztosítja hogy a szolgáltatás nyitott formában az ellátotti kör valamint a lakosság számára elérhető módon működjön.

IV.3. A szolgáltatás alapelvei

- az emberi jogok és az emberi méltóság tiszteletben tartása
- a szociális szakmai etikai kódexben foglalt elveknek és értékeknek megfelelő ellátás biztosítása
- a megszerzett információk tiszteletben tartása
- egyenlő bánásmódban való részesítés
- az egyén önrendelkezésének tiszteletben tartása
- az ügyfeleknek teljes körű információátadás biztosítása

IV.4. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása

Érd Megyei Jogú Városban a szociális ellátásokat a Szociális Gondozó Központ fogja össze, melynek egyik szervezeti egysége a hajléktalan ellátási komplexum. Az integrált

szolgáltatások, mint a melegedő, éjjeli menedékhely, az átmeneti szálló és az utcai szociális munka egy területen, egy szakmai irányítás alatt működnek. A szolgáltatások egymásra épülnek ezzel elősegítve a hatékony ellátást.

Ennek részeként az utcai szociális munkások feltérképezik az ellátási területet és felkutatják az utcán élőket, illetve azokat, akik lakhatásra alkalmatlan helyeken, helyiségekben tölthetik mindennapjaikat. Feladatuk, hogy a tájékoztatás során a hajléktalan ellátó felé irányítsák a rászorultakat. Az intézményünknek pedig feladata, hogy befogadja, gondozza, majd a szociális munka során a hajléktalan létformából kivezesse az ellátottakat.

Célunkat apró lépésekben kívánjuk elérni, elsődlegesen azért, hogy térségünkben mindenkit utolérjünk, igényeiket felmérve segítsünk, majd a szociális munka eszközeivel motiváljuk a társadalmi integráció irányába. Ezen belül az utcai szociális munka háttérintézménye a nappali melegedő és az éjjeli menedékhely, majd a következő lépést az átmeneti ellátás igénybevétele jelenti. Ennek a közös, együttes munkának az eredménye, hogy nyomon tudjuk követni a hajléktalanokat a településeken, és ismerve a szükségleteiket hatékonyabban ellátást tudunk biztosítani számukra.

A Nappali Melegedő az egyik legrégebbi szociális szolgáltatás a településünkön, amely 35 fő részére biztosítja a nappali ellátást. Az intézmény által nyújtott szolgáltatásokat napi szinten közel teljes kihasználtsággal veszik igénybe a kliensek. Munkatársaink készséggel segítik a hajléktalan személyek életviteléhez szükséges szociális ellátások igénybe vételét, továbbá törekszenek a szakmai és anyagi erőforrások kedvező kihasználására.

A szolgáltatások ellátásáért jelenleg 3 fő szociális munkatárs, valamint napi 4 órában 1 fő mentálhigiénés szakember, továbbá a szakmai egységvezető vállal felelősséget.

A nappali melegedő minden ellátott számára biztosítja:

- személyi higiénés, tisztálkodási, mosási lehetőséget
- étkeztetés biztosítása naponta kétszer
- a személyi tisztálkodáshoz szükséges eszközöket (törülköző, szappan, mosópor)
- szociális és egészségügyi információk biztosítása
- az ellátást igénybevevő jogosultságaira vonatkozó tanácsadás
- a mosáshoz szükséges eszközöket ügyintézésben való közreműködés például
 - iratok pótlása
 - postacím biztosítása
 - munkaképesség csökkenés vizsgálata
 - nyugdíjazással összefüggő feladatok ellátása
- telefonálási lehetőség biztosítása
- szabadidő hasznos eltöltéséhez biztosítjuk a kommunikációs eszközök igénybe vételét (televízió, rádió, újság),
- adományokból kapott könyvekkel lehetőséget kívánunk adni az olvasásra,
- egészségügyi szűrések megszervezése, első körben a menedékhellyel,
- majd a hajléktalanok átmeneti otthonába történő beutalásokra javaslattevés,
- munkaügyi kirendeltséggel történő kapcsolattartás során munkahelyhez, valamint foglalkoztatáshoz való jutást kívánunk biztosítani,
- egyéni esetkezelés lehetőségének biztosítása,

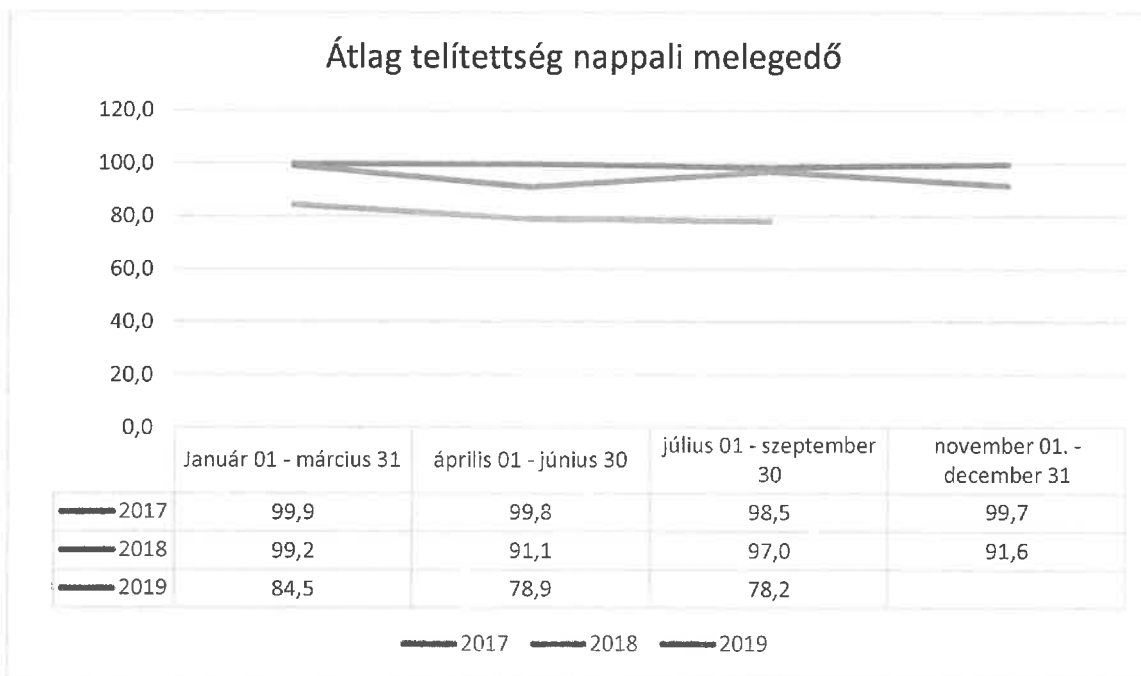
IV.5. A létrejövő kapacitások

2018.évben 266 munkanapot dolgoztunk. Ez alatt az idő alatt 8802 főt láttunk el a nappali ellátás keretében, ennek napi átlaga 33,09 fő.

A 2018-es évben 79 fő ellátott vette igénybe a Nappali Melegedő szolgáltatásait. Ebből összesen 50 fő új ellátott volt.

A nappali melegedőnek 49 közös ügyfele volt az Éjjeli Menedékhellyel 2018-ban. Külsős ügyfelünk 30 fő volt, melyből 9 fő nő és 21 fő férfi.

Az elmúlt három év tükrében elmondható, hogy a téli krízis időszakokban jellemző, hogy a 2018. október 15.-én hatályba lépett az életvitelszerű közterületi tartózkodás szabályainak megsértése szabálysértéssel kapcsolatban közreműködő egyes szervek kijelöléséről és feladatairól szóló 178/2018. (X. 2.) Korm. rendelet, valamint ennek eltérő szöveggel történő hatálybalépéséről szóló 191/2018. (X. 12.) Korm. rendelet előtti időszakban a nappali melegedő közel 100 %-os kihasználtsággal működött. A kormány rendeletben foglaltaknak 2018. november 22.-től tudtunk 100 % -ban eleget tenni. Ezután már a nappali melegedő nem tudta/tudja hozni a közel 100%-os kihasználtságot.



A törvényi változás után a nappali melegedő telítettsége a hétvégi nyitva tartás következtében csökkenésnek indult. A grafikonon is látszik, hogy hétköznaponként a nappali melegedő továbbra is tartja a 90% feletti telítettséget. Hétvégenként viszont éppen csak meghaladja az 50 %-ot. Ennek oka, hogy hétvégenként a nappali melegedőt 1-2 ember kivételével az éjjeli menedékhely ügyfelei veszik igénybe. Ez azt jelenti, ha hétvégenként az éjjeli menedékhely ügyfeleinek nem kellene a szállót elhagyniuk, akkor csak 1-2 nem szállós ügyfél venné igénybe az ellátást. Ez a hétköznapokon is megmutatkozik, mivel délután 16 órát követően, mikor is az éjjeli menedékhelyes ügyfelek már a szálló szolgáltatásait veszik igénybe, a nappali melegedőn csupán egy, ritkában kettő ügyfél marad a szolgáltatás zárásáig.

Nappali Melegedő kapacitás jellemzői/fő			
Megnevezés	2016	2017	2018
Ellátásra jelentkezett, de férőhely hiányában fel nem vett ügyfél szám	0	0	0
Engedélyezett férőhely száma	35	35	35
Működő férőhelyek száma	35	35	35
Teljesített gondozási napok száma	254	250	266
Nyitvatartási napok száma	254	250	266

Felvett ügyfelek száma dec-31-ig	52	51	50
Nappali Melegedőt igénybevevők száma az év folyamán	77	74	79
Ebből:			
Lezárt ügyfelek száma dec31-ig	60	47	53
Ellátottak korcsoport megoszlása			
1940-1949:	3	4	5
1950-1959:	27	22	25
1960-1969:	20	21	20
1970-1979:	15	15	13
1980-1989:	5	5	9
1990-1998:	7	7	7
Nemek megoszlása			
nő	11	7	9
férfi	66	67	67

IV.6. A nyújtott szolgáltatáselemek és tevékenységek

- tanácsadás: az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul,
- esetkezelés: az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő, vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,
- gondozás: az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését,
- felügyelet: az igénybe vevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll,
- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás: az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani,
- készségfejlesztés: az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására,
- közösségi fejlesztés: egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító- ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködéseket valósít meg.

V. A feladatellátás szakmai tartalma

V.1. A feladatellátás módja

A nappali melegedő a közösségi együttélés szabályainak betartására képes hajléktalan személyek részére biztosít lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésére.

Az nappali melegedőn 35 fő számára biztosítottak a törvényben előírt szolgáltatások. A 2030 Érd Fehérvári út 91 szám alatt működtetett nappali melegedő elsősorban Érd Megyei Jogú Város közterületén élő, valamint az éjjeli menedékhelyet igénybe vevő ügyfelek számára biztosít lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésére. A másodlagos tevékenységünk eredménye a közegészségügyi és járványügyi, valamint a bűnmegelőzési célok betöltése.

A nappali melegedő szolgáltatásaival kívánjuk elősegíteni az utcai életvitel felszámolását. A fenti célnak megfelelően a szolgáltatásokat kiegészítjük munkaközvetítéssel, iratpótlással, eseti jellegű csomagmegőrzéssel is.

Az intézmény csak önellátásra képes, mozgásában nem korlátozott személy ellátására képes.

V.2. A biztosított ellátások formái, köre, rendszeressége

Szolgáltatási elemek a nappali melegedőn

A nappali melegedő minden ellátott számára biztosítja:

- tisztálkodási, mosási lehetőséget,
- a személyi tisztálkodáshoz szükséges eszközöket (törülköző, szappan),
- a mosáshoz szükséges eszközöket (mosópor)
- elsősegélyhez szükséges felszerelést, orvosi elérhetőséget,
- étkezésre szolgáló helyiséget, ételmelegítést,
- ügyintézésben való közreműködést,
- információnyújtást,
- iratpótlást,
- az ügyfelek közötti feszültségek feloldását, konfliktuskezelést.
- étkeztetés biztosítása naponta kétszer
- szociális és egészségügyi információk biztosítása
- telefonálási lehetőség biztosítása
- szabadidő hasznos eltöltéséhez biztosítjuk a kommunikációs eszközök igénybevételét (televízió, rádió, újság),
- adományokból kapott könyvekkel lehetőséget kívánunk adni az olvasásra,
- egészségügyi szűrések megszervezése, első körben a menedékhellyel,
- majd a hajléktalanok átmeneti otthonába történő beutalásokra javaslattétel,
- munkaügyi kirendeltséggel történő kapcsolattartás során munkahelyhez, valamint foglalkoztatáshoz való jutást kívánunk biztosítani,
- csoportos szociális munka
- közösségi szociális munka
- Családi kapcsolatok ápolásának elősegítése

V.3. A gondozási fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja

A Nappali Melegedő, illetve az intézmény által nyújtott szolgáltatások a hét minden napján 8:00-18:00 között térítésmentesen vehetők igénybe. A nappali ellátás keretében 35 fő számára tudunk ellátást biztosítani szóbeli kérelemre. Az igénybevétel önkéntes alapon történik, a szolgáltatás térítési díj mentes. Feltétele a fél évnél nem régebbi negatív tüdőszűrő lelet és az egy hétnél nem régebbi negatív bőrgyógyászati igazolás.

Az ellátást igénybe veheti minden önellátásra képes 18 év feletti magyar állampolgár, vagy letelepedési engedéllyel, menekült státusszal rendelkező külföldi személy, aki Pest megye közigazgatási területéről rendelkező lakcímet birtokol, és felvételkor tudomásul veszi a Házirendben foglaltakat.

A nappali melegedő nyilvántartást vezet az igénybe vevőkről, mely tartalmazza az igénybe vevő:

- személyi adatait (neve, anyja neve, születési helye és ideje, TAJ száma),
- a nappali melegedő igénybevételéhez szükséges egészségügyi igazolások meglétét,
- az ellátott magatartásával kapcsolatos feljegyzéseket,
- az ellátás felfüggesztését megalapozó esemény dokumentálását,
- a szolgáltatások nyújtásának dokumentálását.

VI. Az ellátás igénybevételének módja:

VI.1. A kérelem benyújtásának módja:

A nappali melegedő igénybevétele az egyén szóbeli illetve írásbeli kérelmére indul el. A nappali melegedőt előzetes bejelentkezés, felvételi eljárás nélkül nyitvatartási időben személyes jelentkezés útján lehet igénybe venni. A kérelmet az ügyfél szóban és írásban egyaránt a Hajléktalan szálló és Éjjeli menedékhely ügyeletén, a nappali melegedő, valamint az Utcai szolgálat munkatársainál egyaránt beadhatja.

A kérelem benyújtásának személyi feltételei :

- önellátásra képes 18 év feletti magyar állampolgár,
- letelepedési engedéllyel, vagy menekült státusszal rendelkező külföldi személy,
- Pest megye közigazgatási területéről rendelkező lakcíme van,
- Érd Megyei Jogú Várossal feladat ellátási szerződéssel rendelkező települések lakói,
- továbbá, ha a felvételkor tudomásul veszi a Házirendben foglaltakat, melyet aláírásával igazol.

VI.2. Igénybevétel feltételei:

A nappali melegedő igénybe vételének feltétele az ügyfél részéről a nappali melegedő házirendjének, szabályainak elfogadása és aláírása, annak betartása. A szolgáltatás igénybevételére jelentkező köteles bemutatni a természetes személyazonosító adatait. A nappali melegedőt előzetes bejelentkezés, felvételi eljárás nélkül nyitvatartási időben személyes jelentkezés útján lehet igénybe venni.

- fél évnél nem régebbi negatív tüdőszűrő lelet
- egy hétnél nem régebbi negatív bőrgyógyászati igazolás
- közösségi együttélés szabályainak betartására való képesség

VI.3. Értesítések:

A nappali melegedőn a z igény bejelentést követően, (amennyiben az ügyfél az igénybevétel feltételeinek megfelelt) az ügyeletet ellátó személy a férőhelyek tükrében értesíti a jelentkezőt a felvétel tényéről. Ez a tájékoztatás megtörténik szóban és írásban egyaránt az alábbi nyomtatványon:

- Értesítés az igénybe vételről

VI.4. Nyilatkozatok:

Az ellátás megkezdésekor az ügyfelek az alábbiakról nyilatkoznak:

- Nyilatkozat adatnyilvántartásról
- Nyilatkozat alapszolgáltatás igénybevételéről

VI.5. Megállapodás megkötésének jelentősége:

A nappali melegedőn írásbeli megállapodást nem kötünk. A megállapodás napi szinten történik az ügyfél szóbeli kérelmére, valamint ráutaló magatartásával.

VI.6. A Szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja:

A szolgáltatást igénybe vevő az alábbi elérhetőségeken és módokon tud kapcsolatot tartani a szolgáltatóval és fenntartóval.

Nappali Melegedő

Szóban az ügyeleti irodában 2030 Érd Fehérvári út 91.

telefonon: 06-23- 363-767 ; 06-20-333-8535

Írásban:

postacím: 2030 Érd Fehérvár út 91.

email címen. hajlektalanszallo@szocgond.hu

Szolgáltató Központjával:

Szóban és írásban egyaránt: 2030 Érd Topoly u. 2.

Telefonon: 06- 23-520-362

VI.6.1. Nyitvatartási, ügyeleti, ügyfélfogadási rend

A nappali melegedő a hét minden napján reggel 8 órától délután 18 óráig tart nyitva. Az igénybe vett szolgáltatás a nappali melegedőn 8 órától 18 óráig tart, és a következő napon reggel 08:00 órától szintén kérheti felvételét.

VI.6.2. Elérhetőségek

személyesen: 2030 Érd, Fehérvári út 91.

telefon: 06-23-363-767

telefonügyelet: 06-20-333-8535

e-mail:hajlektalanszallo@szocgond.hu

online: www.szocgond.hu

VI.7. Panaszjog gyakorlásának módja igénybevételi eljárás során:

1.A szolgáltatásban részesülő személy panaszt tehet

- szóban vagy írásban az eseményt követő 8 napon belül
- a tag-intézmény vezetőjénél személyiségi jogainak megsértése esetén, az intézmény dolgozóinak szakmai, titoktartási és vagyoni védelmi kötelezettségeinek megszegése esetén vagy az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében.

2.Az intézmény vezetője a panasz kivizsgálásnak eredményéről 15 napon belül köteles írásban értesíteni a panasztevőt.

3.Ha a panasz kivizsgálása nem történik meg határidőre, vagy azzal a panaszos nem ért egyet, 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat. A jogorvoslati kérelmet az Érd Város Polgármesteri Hivatal Szociális Osztályán lehet benyújtani.

VII.A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

Az igénybevétel módjáról, a szolgáltatások formáiról tájékoztatni szükséges az ellátást igénybe vevőt, de szélesebb körben a település lakosságát is. A tájékoztatás történhet személyesen, írásos formában, elektronikus módon, vagy a média segítségével. A szolgáltatás szóróanyaggal rendelkezik, és a Szociális Gondozó Központ hivatalos honlapján, a www.szocgond.hu felületen is bemutatjuk ellátási formáinkat. Elsősorban a téli krízis időszakban a helyi önkormányzat Írott és elektronikus csatornáin is hírt adunk magunkról. Az igénybe vehető ellátásokról, szolgáltatásokról tájékoztatjuk a lakosságot a krízis időszak megkezdése előtt. Az utcai szolgálat kollégái szórólapokat helyeznek el közforgalmú helyeken, orvosi rendelőkben, különféle közintézmények hirdetési falain. A szolgáltatásban személyesen érintett klienseinket felkeresik és szintén szórólap a formájában tájékoztatják őket az esetleges lehetőségekről. A feladatok ellátásában segítségünkre van az érdi újság valamint az érdi televízió is abban, és hogy az ellátotti rétegen túl a lakosságot is közvetlenül utolérjük.

VIII.Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

VIII.1. A szolgáltatást igénybe vevők jogai:

- Az ügyfélnek joga van a 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.
- A szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ügyfél jogvédelmi helyzetét csak a törvényben, illetve a törvény felhatalmazása alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.
- Ellátás során figyelemmel kell lenni az igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására.
Különös figyelemmel:
 - az élethez való jogra
 - az emberi méltósághoz és a testi épséghez,
 - valamint a testi lelki egészséghez való jogokra
- Az ellátást igénybe vevőt megilleti, a személyes adatainak védelme, valamint a magánlevéllel kapcsolatos titokvédelem. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénybe vevő adataihoz csak az arra jogosult személyek férhessenek hozzá.

- az intézményvezető köteles biztosítani továbbá, hogy az intézményi elhelyezés során az ellátott egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhesen tudomást. Különös figyelemmel az ellátást igénybe vevő szociális rászorultságának tényérek.
- Az Intézmény nem korlátozhatja az ellátottak, a személyes tulajdonát képező tárgyait, illetve mindennapi használati tárgyai használatában, kivéve a házirendben meghatározott azon tárgyak körét, amelyek veszélyt jelentenek az intézményben élők testi épségére a veszélyeztető tárgyak körét ezen tárgyak birtoklásának feltételeit illetve ellenőrzését a házirend szabályozza.
- Az intézményvezetőnek gondoskodnia kell az ellátást igénybe vevők Intézménybe bevitt vagyontárgyainak, személyes tárgyainak is értékeinek megfelelő és - szükség esetén - biztonságos elhelyezéséről. Az Intézmény a házirendben szabályozhatja - figyelemmel a raktározási és elhelyezési lehetőségekre - , hogy az egyes ellátást igénybe vevők milyen nagyságú, illetve milyen mennyiségű, az intézményi élethez szükséges, azzal összefüggő személyes tárgy Intézményben történő bevételére jogosultak.
- Az ügyfélnek joga van az Intézményen belüli és Intézményen kívül szabad mozgásra, figyelemmel a saját és társai nyugalma, biztonságára. Az Intézmény házirendje meghatározza az Intézményből történő távozás és visszatérés rendjét. Az ellátást igénybe vevőnek az igénybevételi eljárás során részletes és pontos tájékoztatást kell adni az intézményen belüli és az eltávozás esetére kialakított szabályokról.
- Az ügyfélnek joga van a családi kapcsolatainak fenntartására, rokonok, látogatók fogadására. Az intézményvezető a házirendben szabályozott módon rendelkezhet a látogatás rendjéről, és meg kell határoznia azokat az eseteket, amikor a látogatók látogatási idő kívül is kapcsolatot tarthatnak az ügyféllel. A látogatók fogadása során figyelemmel kell lenni az intézményben élő más személyek nyugalma.
- Az Intézmény biztosítja ügyfelei számára, a nyugodt körülmények között történő alapvető tisztálkodás és pihenési lehetőségeket.
- Szolgáltatások igénybevétele nem tehető függővé olyan információktól, amely az ügyfél korábbi életvitelével, vagy előéletével kapcsolatos.
- Intézményünk ügyfeleink részére postacímet biztosít, és a részére érkező leveleket kézbesíti.
- Az ellátottjogi képviselő az intézmény elhelyezését igénybe vevő, illetve a szolgáltatásokban részesülő ügyfelek részére nyújt segítséget jogaik gyakorlásában. Az ellátottjogi képviselő köteles az ellátást igénybe vevőre vonatkozó, és tudomására jutott orvosi titkokat megtartani, és az ellátást igénybe vevő személyes adatait a vonatkozó jogszabályok szerint kezelni. Az ellátottjogi képviselő neve elérhetősége az intézmény székhelyén és telephelyén jól látható helyen kifüggesztésre került.

VIII.1.1. Adatvédelem:

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: infotv.) 20. §-a, valamint a Szociális Gondozó Központ Adatkezelési Szabályzata (továbbiakban: Szabályzat) alapján az adatkezelés célja a jogszabályban meghatározott jogok érvényesülésének elősegítése, a jogszabályban előírt nyilvántartások vezetése, a Központi Elektronikus Nyilvántartás vezetése, szociális ellátások, szolgáltatások finanszírozásának tervezhetősége valamint az Országos statisztikai adatgyűjtési program keretében előírt adatszolgáltatás teljesítése.

- b) megismerheti és kezelheti a szolgáltatói nyilvántartás nem nyilvános adatait,
- c) megismerheti és kezelheti az ellátottnak, törvényes képviselőjének és a térítési díjat megfizető személynek, valamint a fenntartó és a szolgáltató, intézmény alkalmazottjának a fenntartó és a szolgáltató, intézmény által kezelt személyes adatait, és
- d) betekinthez az intézményi jogviszony keletkezésével, fennállásával és megszűnésével összefüggő iratokba, kérheti azok bemutatását, és azokról másolatot készíthet.

VIII.1.3. Jogorvoslathoz való jog:

Az Szt. 94/E (14) bekezdése alapján az intézményvezető tizenöt napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslattal.

A Gyvt. 37/A. § (4) bekezdése alapján az intézményvezető az önkéntesen igénybe vett gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátás megszüntetéséről, valamint az ellene tehető panaszról írásban értesíti a jogosultat vagy törvényes képviselőjét. Egyet nem értés esetén a jogosult vagy törvényes képviselője az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat.

VIII.1.4. Egyenlő bánásmódhoz való jog

Az egyenlő bánásmód követelménye a diszkrimináció tilalmának jogi megnevezése. Ezen elv szerint emberek vagy embercsoportok között nem lehet indokolatlanul különbséget tenni. A jogi szabályozás fő kérdése, hogy mi minősül indokolatlan különbségtételnek, hogy ki köteles megtartani az egyenlő bánásmód követelményét, illetve annak megsértése hogyan szankcionálható.

Az Intézményünkben végzett munka során a feladat ellátása következtében az ellátást kérelmezőt, sem a felvételi eljárás, sem a szolgáltatás nyújtása során nem érheti hátrány az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény alapján.

Így különösen az ellátás igénylő:

- a) neme,
- b) faji hovatartozása,
- c) bőrszíne,
- d) nemzetisége,
- e)* nemzetiséghez való tartozása,
- f) anyanyelve,
- g) fogyatékosága,
- h) egészségi állapota,
- i) vallási vagy világnézeti meggyőződése,
- j) politikai vagy más véleménye,
- k) családi állapota,
- l) anyasága (terhessége) vagy apasága,
- m) szexuális irányultsága,
- n) nemi identitása,
- o) életkora,
- p) társadalmi származása,
- q) vagyoni helyzete,

- r) foglalkoztatási jogviszonyának vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyának részmunkaidős jellege, illetve határozott időtartama,
- s) érdekképviselőhez való tartozása,
- t) egyéb helyzete, tulajdonsága vagy jellemzője (a továbbiakban együtt: tulajdonsága) okán.

VIII.2. A szolgáltatást nyújtók jogai:

Az Intézményben dolgozók számára biztosított, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat, a személyiség jogait. Munkájukat elismerjük, valamint megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítanak számukra. Ennek érdekében minden évben megemlékezünk a szociális munka napjáról, szupervíziós, esetmegbeszélő csoportokban való részvétel lehetőségét biztosítjuk. Az intézményben kockázatkezelés készül, /amely minden évben felülvizsgálatra kerül/ amelyben rögzítésre kerülnek a munkavállalók egészségét és biztonságát veszélyeztető kockázatok és azok kezelése. Az intézmény több számítógéppel megfelelő bútorzattal a személyi higiénias szükségleteknek megfelelő helyiséggel rendelkezik. Az Intézmény a szolgáltatásban foglalkoztatottak védelme érdekében rendelkezik az ellátást igénybe vevő részéről esetlegesen felmerülő vészhelyzet kezelésére vonatkozó belső utasítás.

VIII.3. Az ellátott jogi képviselő intézménye:

Az ellátottjogi képviselő az intézmény elhelyezését igénybe vevő, illetve a szolgáltatásokban részesülő ügyfelek részére nyújt segítséget jogaik gyakorlásában. Az ellátottjogi képviselő köteles az ellátást igénybe vevőre vonatkozó, és tudomására jutott orvosi titkokat megtartani, és az ellátást igénybe vevő személyes adatait a vonatkozó jogszabályok szerint kezelni. Az ellátottjogi képviselő neve elérhetősége az intézmény székhelyén és telephelyén jól látható helyen kifüggesztésre került.

Az ellátottjogi képviselő feladatai az Szociális Törvény alapján

- **segíti az ellátást igénybevevőt**, törvényes képviselőjét az ellátással kapcsolatos kérdések, problémák megoldásában, szükség esetén segítséget nyújt az intézmény és az ellátott között kialakult konfliktus megoldásában,
- **segít az ellátást igénybe vevőnek, törvényes képviselőjének panasza megfogalmazásában**, kezdeményezheti annak kivizsgálását az intézmény vezetőjénél és a fenntartónál, segítséget nyújt a hatóságokhoz benyújtandó kérelmek, beadványok megfogalmazásában,
- **megkeresésre, illetve saját kezdeményezésre tájékoztatást nyújthat** az ellátottakat érintő legfontosabb alapjogok tekintetében, az intézmény kötelezettségeiről és az ellátást igénybe vevőket érintő jogokról,
- a jogviszony keletkezése és megszűnése, továbbá az áthelyezés kivételével eljárhat az intézményi ellátással kapcsolatosan az intézmény vezetőjénél, fenntartójánál, illetve az arra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál, és ennek során - írásbeli meghatalmazás alapján - **képviselheti az ellátást igénybevevőt, törvényes képviselőjét**,
- az intézmény vezetőjével történt előzetes egyeztetés alapján tájékoztatja a szociális intézményekben foglalkoztatottakat az ellátottak jogairól, továbbá ezen jogok érvényesüléséről és a figyelembevételéről a szakmai munka során,
- **intézkedést kezdeményezhet** a fenntartónál a jogszabálysértő gyakorlat megszüntetésére,

- **észrevételt tehet** az intézményben folytatott gondozási munkára vonatkozóan az intézmény vezetőjénél,
- amennyiben az ellátottak meghatározott körét érintő jogsértés fennállását észleli, **intézkedés megtételét kezdeményezheti** a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságok felé,
- a korlátozó intézkedésekre, eljárásokra vonatkozó **dokumentációt megvizsgálhatja**

Az ellátottjogi képviselői hálózatot az egészségügyért, a szociál- és nyugdíjpolitikáért, valamint a gyermekek és az ifjúság védelméért felelős miniszter által vezetett minisztérium önálló szervezeti egységeként az Integrált Jogvédelmi Szolgálat (IJSZ) működteti. Az ellátottjogi képviselő – törvényekben és a jogszabályokban meghatározott keretek között – védi az ellátottak jogait, segíti őket azok megismerésében és érvényesítésében.

Ellátottjogi képviselő neve: Sajtos Éva

Ellátottjogi/ képviselő elérhetősége:

Tel:0620/489-96-57

Email cím: eva.sajtos@ijb.emmi.gov

Levelezési cím.: 1365. Budapest, Pf.:646

IX.A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének módja, formái

Az intézményben dolgozó kollégák havi szinten vesznek részt szakmai team megbeszélésen. Mivel a Szociális Gondozó Központ Hajléktalan Ellátásának összes intézménye egy helyen található , így minden hónapban az egész szakmai team együtt tartja meg a megbeszélését.

A kollégáknak törvény által előírt kötelező továbbképzéseken kell részt venniük, melyen kredit pontok szereznek. A felsőfokú végzettségű kollégáknak 80 kreditet, a középfokú végzettségű kollégáknak 60 kreditet kell megszerezniük 4 éven belül.

Az intézményünk törekszik arra, hogy lehetőség nyíljon szupervízió elindítására is ezzel segítve a kollégák munkáját.

Az átmeneti ellátás szolgáltatása a szakmai kompetencia határainak tiszteletben tartásával működik együtt mindazokkal az intézményekkel, amelyek a kliensek életesélyeinek javításában, integrációjában segítséget nyújtanak számunkra.

1.számú melléklet

HÁZIREND

NAPPALI MELEGEDŐ



Készítette:
Érvényes:

2021.

Tartalom

I. Házi rend hatálya	23
1. Az intézmény nyitvatartási ideje	23

II. Az igénybe vétel általános szabályai.....	23
III. Az ellátást igénylő jogai.....	24
IV. Az ellátást igénybe vevők jogainak gyakorlása:.....	24
V. Az intézmény által nyújtott szolgáltatások köre	24
VI. Étkeztetés rendje	25
VII. Ruházat és textiláru tisztításának és javításának rendje	25
VIII. Az intézményi jogviszony megszűnésének szabályai:.....	25
1. Az ellátás megszűnik:.....	25
2. A tag- intézmény vezető az intézményi jogviszonyt megszüntetheti:	25
3. A Házi rend súlyos megszegésének esetei:	26
4. Alkoholfogyasztás	26
IX. Krízisidőszak	27
X. Az intézmény alapfeladatát meghaladó programok és szolgáltatások köre.....	27

I. Házi rend hatálya

A házi rend olyan szabályokat tartalmaz, amelyek az ellátottakra, a dolgozókra továbbá az intézmény területén tartózkodó valamennyi személyre nézve egyaránt kötelező.

1. Az intézmény nyitvatartási ideje

Az intézmény munkanapokon 8:00 - 18:00 óra között tart nyitva.

Térítési díj:

A nappali melegedő igénybe vétele mindenki számára ingyenes.

II. Az igénybe vétel általános szabályai

- A melegedő igénybevétele önkéntes.
- A szolgáltatás nyújtása az ellátást igénylő kérelmére történik, aki személyesen megjelenik, és szóban kéri az ellátást.
- A nappali melegedő elsősorban hajléktalan személyek nappali tartózkodására nyújt lehetőséget. A nappali melegedő szolgáltatásait minden olyan személy igénybe veheti, aki a házirendet betartja és felnőtt korú.
- A nappali melegedő szolgáltatásait igénybe vevő belépésekor köteles a szociális munkásnál (asszisztensnél, gondozónál) nyilvántartásba vételcéljából jelentkezni, a házirendet megismerni.
- Személyi iratok hiányában közölnie kell személyi adatait. A felvételt kérőnek rendelkeznie kell érvényes (fél évnél nem régebbi) tüdőszűrő lelettel, valamint fertőző betegséget kizáró bőrgyógyászati igazolással.
- Minden befogadott köteles, a házirendben előírtaknak maradéktalanul eleget tenni. A melegedő berendezéseit rendeltetésének megfelelően használni. A személyes használatra átadott tárgyakért a befogadott anyagilag felelős. Az okozott kárért (akár véletlenül vagy szándékosan okozta) anyagilag felelősséggel tartozik, azt köteles megtéríteni.
- Az intézményterületén tilos telefonnal (vagy más kép felvételére alkalmas eszközzel) felvételt készíteni. Az intézmény közösségi életéről (vagy a média számára) felvétel készítése előtt a közösség tagjait tájékoztatni kell.
- A nappali melegedőben tilos minden olyan tevékenység végzése vagy magatartás tanúsítása, amely a többi elhelyezett nyugalma, illetve pihenését zavarja.
- A melegedőbe az elhelyezettek tulajdonát képező ruhanemű, tisztálkodási szerek és egyszeri fogyasztásra élelem vihető be.
- A nappali melegedőbe szeszest, valamint drogot és minden más bódulat keltésére alkalmas anyagot bevinni tilos.
- A melegedőben tartózkodó személy az elektromos berendezéseket (automata mosógép, televízió stb.) csak a szociális munkás (asszisztens, gondozó) hozzájárulásával és felügyeletével használhatja.
- Az intézmény foglalkoztatást nem szervez.
- Minden elhelyezett köteles a balesetvédelmi és tűzbiztonsági előírásokat betartani.
- A melegedő épületében dohányozni és egyéb füstképződéssel járó tevékenységet végezni tilos.
- Dohányozni csak az arra kijelölt helyen lehet.
- A nappali melegedőben szerencsejátékot, hazardjátékot folytatni tilos!
- Tilos minden olyan anyag bevitele, amely tűzveszélyes vagy robbanást okozhat!
- A gépekben és berendezésekben bekövetkezett hibákat az elhelyezettek nem javíthatják, azokon javítást csak szakember végezhet.
- A házirend megsértőivel szemben a szociális munkás (asszisztens, gondozó) felelősségre vonást kezdeményezhet, melyben az intézmény vezetője dönt.

III. Az ellátást igénylő jogai

Az elhelyezett jogosult a nappali melegedő közös helyiségeinek és felszerelési tárgyainak a használatára.

Az intézmény biztosítja:

- a közösségi együttlétre és a pihenésre szolgáló helyiségeket,
- a személyi tisztálkodáshoz szükséges eszközök (törölköző, szappan) rendszeres használatát,
- a mosáshoz szükséges eszközöket (mosógép, centrifuga, mosópor),
- használt textíliák mosását, fertőtlenítését,
- az elsősegélyhez szükséges felszerelést,
- étel melegítésre, fogyasztáshoz szükséges eszközöket,
- érték megőrzés keretében kérhető a készpénz letétbe helyezése, őrzése a szociális gondozótól. Az átvétel és kiadás az erre a célra rendszeresített „otthon program” letétkezelő rendszeren keresztül történik.
- szabadidős program keretében sajtóterméket, könyvet, kommunikációs eszközhasználatot,
- igény szerint postacím biztosítása,
- segíti az egészségügyi ellátáshoz történő hozzájutást.

Az elhelyezett társakkal kialakult vita esetén kérheti a szociális gondozó döntését.

IV. Az ellátást igénybe vevők jogainak gyakorlása:

1. A szolgáltatásban részesülő személy panaszt tehet

- szóban vagy írásban az eseményt követő 8 napon belül
- a tag-intézmény vezetőjénél személyiségi jogainak megsértése esetén, az intézmény dolgozóinak szakmai, titoktartási és vagyonvédelmi kötelezettségeinek megszegése esetén vagy az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében.

2. Az intézmény vezetője a panasz kivizsgálásnak eredményéről 15 napon belül köteles írásban értesíteni a panasztevőt.

3. Ha a panasz kivizsgálása nem történik meg határidőre, vagy azzal a panaszos nem ért egyet, 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat. A jogorvoslati kérelmet az Érd Város Polgármesteri Hivatal Szociális Osztályán lehet benyújtani.

Ellátottjogi képviselő igénybevételeének lehetősége, módja:

1. Az ellátottjogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó alap-és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybevevő, illetve a szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában.

2. Az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről - annak esetleges módosításairól –kérésre minden gondozó köteles tájékoztatást nyújtani. Az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről írásos tájékoztatót az intézményben jól látható helyen ki kell függeszteni.

V. Az intézmény által nyújtott szolgáltatások köre

- tanácsadás
- készségfejlesztés
- háztartást pótló segítségnyújtás
- étkeztetés
- esetkezelés
- felügyelet
- gondozás
- közösségi fejlesztés

Tisztálkodásra az étkezési időszak kivételével 17:00-ig van lehetőség.

VI. Étkeztetés rendje

Napi kétszeri étkezésre van lehetőség 8:30 - 9:30 és 11:30 - 13:30 között. Az étel kiadása érkezési sorrendben történik, a rendelkezésre álló adagszám erejéig.

VII. Ruházat és textília tisztításának és javításának rendje

A szervezeti egység az ellátott részére ruházatot a raktárkészletéből akkor biztosít, ha az ellátott saját ruházattal nem rendelkezik, elhasználódott ruházatának pótlása jövedelméből, készpénzvagyonából nem lehetséges.

A ruházat mosásához szükséges mosóeszközt az intézmény biztosítja, és mosóporról is gondoskodik.

Az intézmény vegytisztítást nem tud vállalni, a vegyileg tisztítandó ruhákat az ellátottak saját költségükön tisztíttathatják.

VIII. Az intézményi jogviszony megszűnésének szabályai:

1. Az ellátás megszűnik:

- a) az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- b) a jogosult halálával,
- c) a jogosultság megszűnésével,
- d) az ellátott másik intézményben történő elhelyezésével,
- e) az intézmény délutáni bezárásakor

2. A tag- intézmény vezető az intézményi jogviszonyt megszüntetheti:

1. a jogosult kezdeményezése alapján a felek megegyezése szerinti időpontban,
2. a házirend súlyos megsértése esetén (súlyos megsértésnek minősül, ha a lakó korábban már írásos figyelmeztetésben részesült házirendszértés miatt)
3. ha az intézményi elhelyezés nem indokolt, szociális, családi helyzet rendeződött.

Az intézményvezető az intézményi jogviszonyt azonnali hatállyal megszüntetheti ha az elhelyezett:

1. az ellátás igénybevétele során ittas állapotban botrányos magatartást tanúsít,
2. az alapvető közegészségügyi-járványügyi szabályokat nem tartja be,
3. magatartásával a többi ellátott nyugalma rendszeresen zavarja,
4. a lakótársak között verekedést provokál illetve, abban tevőlegesen részt vesz,
5. az intézmény dolgozóival, ügyeletes gondozóval szemben támadó, fenyegető fellépést tanúsít,
6. a lakóközösség v. az intézmény sérelmére szabálysértést v. bűncselekményt követ el.

Igénybevétel megtagadása esetén az elhelyezett köteles a helyiséget azonnal elhagyni.

Nem létesíthető intézményi jogviszony, ha a kérelmező:

1. fertőző betegségben szenved,
2. folyamatos ápolást igényel,
3. önmagáról gondoskodni képtelen

3. A Házirend súlyos megszegésének esetei:

- Ha a lakó az intézmény üzemeltetését szándékosan akadályozza, magatartásával az intézmény feladatainak ellátását veszélyezteti.
- Az intézmény területén más személy ellen fizikai, mentális erőszakot alkalmaz, vagy ennek kilátásba helyezésével fenyeget más személyt, és ezzel a másik személyiségi jogait sérti.
- Az igénybevevő alkohol szintje meghaladja a 0,5% -os értékhatárt.
- Az ellátás igénybevétele során az ellátott ittas állapotban, másban félelmet vagy megbotrányoztató magatartást tanúsít. Viselkedése eredményeként vele szemben rendőri intézkedés kerül foganatosításra.
- Az ellátott az alapvető közegészségügyi-járványügyi szabályokat nem tartja be.
- Az ügyfél az intézményben verekedést provokál, illetve abban tevőlegesen részt vesz.
- Az elhelyezett az intézmény dolgozóival, ügyeletes gondozóval szemben támadó, fenyegető fellépést tanúsít.
- Az ellátása során az intézmény, a dolgozó vagy társai tulajdonában kárt tesz, azt megrongálja vagy eltulajdonítja.

4. Alkoholfogyasztás

Az intézmény területén való tartózkodás során az intézmény munkatársa alkalmazhat alkoholszondát.

Amennyiben a fújtt érték meghaladja a 0,5 értéket, úgy az ellátott nem léphet az intézmény területére, illetve, ha már ott tartózkodik, el kell hagynia azt.

Az alkoholszonda megfűjásának megtagadása esetén az ellátott nem léphet az intézmény területére, illetve, ha már a területén tartózkodik, el kell hagynia azt.

A munkatárs az alkoholszonda eredményétől függetlenül megtagadhatja a belépést, ha megítélése szerint az ellátott nincs beengedhető állapotban.

IX. Krízisidőszak

Az ellátást a krízisidőszak időtartama alatt megtagadni csak abban az esetben lehet, ha az igénybevevő számára más intézményi ellátás biztosított.

X.Az intézmény alapfeladatát meghaladó programok és szolgáltatások köre

A nappali melegedő minden ellátott számára **térítésmentesen** biztosít:

- az ellátást igénybevevő jogosultságaira vonatkozó tanácsadást,
- ügyintézésben való közreműködést,
- iratpótlást,
- postacímet,
- nyugdíjazással összefüggő feladatok ellátását,
 - telefonálási lehetőséget,
- egészségügyi szűrések megszervezését,
- javaslattételt a hajléktalanok átmeneti otthonába történő beutalásra.

Érd, 2021. 08. 09.




tagintézmény vezető

Szervezeti és Működési Szabályzat

.számú melléklet

