

# **SZAKMAI PROGRAM**

## **SZOCIÁLIS GONDOZÓ KÖZPONT**

### **Utcai Szociális Munka**



**Készítette:**

**Miks Ildikó**  
**tagintézmény-vezető helyettes**

## Tartalom

I.A szolgáltató adatai .....	3
II.A Utcai szolgálatnál folyó szakmai munka az alábbi jogszabályokban előírtak figyelembevételével történik.....	3
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 .....	6
IV.A szolgáltatás célja, feladata és alapelvei .....	7
IV.1. A szolgáltatás célja .....	7
IV.2. Feladata .....	7
IV.3. Alapelvek.....	7
IV.4 A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása .....	8
IV.5. A létrejövő kapacitások .....	9
IV.6. A nyújtott szolgáltatáselemek és tevékenységek.....	9
V.A feladatellátás szakmai tartalma .....	9
V.1 A feladatellátás módja .....	9
V.2. A biztosított ellátások formái, köre, rendszeressége .....	10
VI.Az ellátás igénybevétele módja .....	13
VI.1 A kérelem benyújtásának módja: .....	13
VI.2. A Szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módja:.....	14
VI.2.1. Ügyféléfogadási rend:.....	14
VI.2.3. Elérhetőségek:.....	14
VI.3. Panaszjog gyakorlásának módja igénybevételei 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 .....	15
VIII.1. A szolgáltatást igénybe vevők jogai: .....	15
VIII.1.1. Adatvédelem: .....	16
VIII.1.2. Betekintési jog:.....	17
VIII.1.3. Jogorvoslathoz való jog:.....	18
VIII.1.4. Egyenlő bánásmódhoz való jog.....	18
VIII.1.5. Érdekképviselési jog:.....	19
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
X. Melléklet .....	21

### I.A szolgáltató adatai

<b>Intézmény neve:</b>	Szociális Gondozó Központ
<b>Intézmény székhelye:</b>	2030 Érd, Emma u. 7.
<b>Telephely neve:</b>	Utcai Szolgálat
<b>Telephely címe:</b>	2030 Érd, Fehérvári u. 91.
<b>Fenntartója:</b>	Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata
<b>Fenntartó székhelye:</b>	2030 Érd, Alsó utca 1.
<b>Ágazati azonosító:</b>	S0237609
<b>A szolgáltató tevékenység típusa:</b>	utcai szociális munka
<b>Ellátási területe:</b>	Érd Megyei Jogú Város, Tárnok, Diósd közigazgatás területe

### II.A Utcai szolgálatnál folyó szakmai munka az alábbi jogszabályokban előírtak figyelembevételével történik

#### Törvények

- Magyarország Alaptörvénye
- A közalkalmazottak jogállásáról szóló **1992. évi XXXIII. törvény**,
- A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló **1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szociális törvény)**,
- A menedéjogról szóló **2007. évi LXXX. törvény**,
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló **2011. évi CXII. törvény**,
- Az államháztartásról szóló **2011. évi CXCV. törvény**,
- A Munka Törvénykönyvéről szóló **2012. évi I. törvény**,
- a Polgári Törvénykönyvről szóló **2013. évi V. törvény**

#### Rendeletek

- A közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról szóló **257/2000. (XII.26.) Korm. rendelet**,
- A szociális szolgáltatók és intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről szóló **369/2013. (X.24.) Korm. rendelet**,
- Érd Megyei Jogú Város fenntartásában működő szociális és gyermekjóléti intézményekben dolgozó közalkalmazottak juttatásainak szabályairól szóló **17/2008. (III.28.) önkormányzati rendelete**,

- Érd Megyei Jogú Város Közgyűlése a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokról, a közétkeztetésről, azok igénybevételéről és a fizetendő térítési díjak megállapításáról szóló **83/2011. (XII.22.) önkormányzati rendelete.**

Egyéb

- Szociális Munka Etikai Kódexe.

### **III. Az ellátandó célcsoport, ellátandó terület jellemzői**

#### **III.1. Az ellátandó célcsoport:**

Az utcai szociális munkás szolgálatok célcsoportját a hajléktalan emberek képezik, vagyis azok, akik:

- éjszakáikat közterületen, vagy nem lakás céljára szolgáló helyen töltik (a továbbiakban: az utcán élők) és
- lakhatásukat területhasználattal, általában lakhatás céljára nem, vagy csak részben alkalmas helyen oldják meg, valamint
- a Hajléktalanellátó Szervezetek Európai Szövetségének (FEANTSA) tipológiája (ETHOS) értelmében az 1.; 8.2.; 8.3.; 11.; 12. pontjaiban meghatározottak közé tartoznak.

A hajléktalan személyek veszélyeztetettségben élnek, és tapasztalataink szerint az elmúlt években egyre több fiatal válik hajléktalanná. Ennek oka egyrészt az, hogy az állami intézményekből való kikerülés után az utógondozók munkáját nem veszik igénybe, illetve olyan életformát választanak, melynek következményeként a család kiveti őket magából.

Egy másik népes korosztály az idősödő férfiak és nők csoportja. Rájuk az jellemző, hogy a hajléktalanság életformáját megszokva már nem is szeretnék integrálódni, visszakerülni az egészséges társadalmi létformához. Részükre jelent segítséget egy-egy idősök otthonába történő elhelyezés, vagy tartósan megromlott egészségi állapotuk alapján a rehabilitációs intézménybe történő felvétel.

Az utcán életvitelszerűen élők szükségletei elsősorban az olyan alapszükségletekre korlátozódnak, mint az élelem, ruházzkodás, iratok pótlása, és a gyógyszerek beszerzésére. Ezzel szemben 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. A szolgálat működése során mindkét csoporttal kapcsolatban áll.

a) igénybe vevők száma:

#### **Az igénybe vevők számának korcsoportos megoszlása a 2018. évben**

<b>Korcsoport</b>	<b>Férfi</b>	<b>Nő</b>
18 – 39 éves	11	3
40 – 59 éves	35	15
60 – 69 éves	17	7
70 – xx éves	6	4
<b>Összesen:</b>	<b>69</b>	<b>29</b>

A táblázat értékei alapján jól látható, hogy a férfiak nagyobb arányba vannak jelen a szolgáltatásban, továbbá mindkét nemen belül a középső korosztály a legvesélyeztetettebb.

Egy másik kiemelkedő adat szerint az idősebb férfiak száma is igen magas, ám nem elhanyagolható az aktív korú népesség jelenléte sem. Az ellátási területünkön ők azok, akik inkább berendezkednek egy elhagyatott külterületen lévő, lakhatásra alkalmatlan épületben, helységben, míg a fiatalabbaknak nincs állandó szálláshelyük, sokszor vándorolnak, keresve azokat a lehetőségeket ahol elalhatnak egy-egy éjszakára.

Szociális és egészségügyi jellemzőket tekintve igénybe vevőink rossz egészségügyi állapotban vannak, kiemelkedő a tüdő, a daganatos megbetegedések és a krónikus betegségek száma. A higiéniai feltételek hiánya miatt az élőködők jelenléte csak tovább ront az amúgy is válságos helyzetükön. Szociális jellemzőjük a munkanélküliség, így az anyagi helyzetük éppen csak a minimum feltételeket éri el. A szenvedélybetegség és pszichiátriai betegség jellemző köreikben, mely kezelés hiányában súlyos kórképet mutathat.

Az itt felsorolt jellemzők miatt a társadalom perifériájára kerülnek, hátrányos helyzetű, leszakadó csoportot alkotnak, akiknek az esélye a társadalmi integrációra egyre távolabb kerül, minél több időt töltenek az utcán. Célunk és feladatunk az utcai életmód felszámolására irányul, szeretnénk, ha minél többen kerülnének ki ebből a körből és választanának egy számukra megfelelő életmódot.

### b) potenciális igénybe vevői kör nagysága

Érden sokan kerülnek a hajléktalanság közelébe, fűtetlen, komfort nélküli, romos épületekben tartózkodnak, jobb esetben minimális jövedelemből tartják fenn magukat, ami a különböző állami és önkormányzati ellátásokra épül. Jellemző rájuk az alulképzettség, a megfelelő szocializáció hiánya, higiéniai problémák. Lakókörnyezetük és életkörülményeik nem megfelelőek a jelenlegi társadalmi elvárásokhoz mérten. Ennek következtében ez a hátrányos helyzetű és leszakadó réteg a társadalom perifériájára kerül, és a folyamat önmagát tartja fent.

### c) jövedelmi helyzet

Jövedelmi helyzetük a szállásokon élőkénél rosszabb. Rendszeres bevételük többnyire a nyugdíj és különböző transzferjövedelmek. Többségük alkalmi munkából, koldulásból biztosítja megélhetését.

### III.2. Az ellátandó terület jellemzői:

Ellátási területünk Érd Megyei Jogú Város, Tárnok és Diósd település, melyek a főváros vonzáskörzetébe tartoznak, és évről évre bővülő lakosságállományt mutatnak, ami az ellátotti létszám exponenciális növekedését eredményezi.

Jellemző Érd városára, hogy körzetenként megtalálhatóak a különböző szociális, egészségügyi, közigazgatási és rendvédelmi szolgáltatások és ellátási formák. Ezzel szemben Tárnokon és Diósdon a biztonságért felelős intézmények és szolgáltatások inkább egy központi helyre koncentrálnak.

Korábban mindhárom településen üdülő területek alakultak ki, ám az elmúlt 25-30 évben komoly változásokon mentek keresztül. A fővárosban élő lakosság egy része a kiköltözés mellett döntött, hogy nyugodt környezet várja nap végén a munkából hazatérve. A munkalehetőségek ugyan a városok fejlődésével sokat javultak, ugyanakkor Budapest továbbra is előnyt élvez ebben a tekintetben. Éppen ennek köszönhető, hogy sokan költöztek fel vidékről az agglomerációs területekre a munkavállalás reményében.

A két irányból érkező betelepülők a szolgáltatásokat követve a települések belsejében csoportosultak, így a külterületeken maradt öslakosság helyét a társadalom peremén élők vették

át. 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 krízis időszakban 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

Az utcai szociális munka a Szociális Gondozó Központ Hajléktalan Ellátó szervezeti egységéhez van integrálva, így ennek egységvezetője látja el a szakmai felügyeletét.

Feladatai szorosan kapcsolódnak a hajléktalanok átmeneti ellátásához, az éjjeli menedékhelyhez, valamint a nappali melegedőhöz. A négy szolgáltatás munkatársai hetente közös megbeszéléseken vesznek részt, és napi szintű kapcsolattartásban állnak egymással, így biztosított a folyamatos információáramlás, melynek segítségével hatékonyan tudják kezelni a felmerülő problémákat.

A Magyar Vöröskereszt Pest Megyei szervezetének Hajléktalanokat Ellátó Integrált Intézmény Utcai Gondozó Szolgálatával írásos megállapodásban lefektetésre kerültek a területi felosztások, ezzel elkerülve az átfedéseket és a közös gondozást. Kéthetente találkoznak a szolgálatok munkatársai, hogy megbeszéljék az aktuális állapotokat, továbbá főként a krízis idejére vonatkozóan kialakításra került egy belső jelzőrendszer annak érdekében, hogy az ellátási területeken a vándorlás miatt senki ne maradjon ellátatlanul.

Az utcán történő megkeresés során minden esetben tájékoztatást nyújtunk az ügyfelek részére, hogy milyen ellátásokat vehetnek igénybe, hol található a hajléktalan ellátás, és milyen feltételekkel vehetik igénybe azt. Tájékoztatást adnak a kollégák a törvényi változások keretében megfogalmazott életvitel szerűen utcán tartózkodó személy szabálysértési felelősségéről, annak eljárás rendjéről. Ezzel párhuzamosan az átmeneti és éjjeli ellátásban dolgozó munkatársakat értesítjük, hogy ki került a látóterünkbe, és esetleg a férőhelyek számát tekintve van-e arra lehetőség, hogy bekerüljön az intézmény másik ellátórendszerébe.

A szolgáltatások és a civil szervezetek együttműködése teszi teljessé a felmerülő problémák és igények kielégítését. A területen több civil szervezettel, egyházi közösségekkel, és alapítványokkal működünk együtt kiemelten a krízisidőszakban, amikor közösen szervezünk ételosztást, adománygyűjtést, valamint faosztást a rászorultak részére.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló **1/2000.** (I. 7.) SZCSM rendelet 104. § 7. bekezdése alapján írásos együttműködési megállapodásunk van a Menhely Alapítvánnyal, aki a Regionális Diszpécserszolgálat feladatait látja el térségünkben. A diszpécserszolgálatról érkező jelzésekre az adott napon teszünk intézkedéseket, melyekről szintén aznap visszajelzés is történik.

A Kormányhivatal Munkaügyi Kirendeltségével együttműködve folyamatosan figyelemmel kísérhetik ügyfeleink az állás ajánlatokat, telefonon érdeklődhetnek, időpontokat egyeztethetnek.

A szolgálat kapcsolatot tart fent az önkormányzat illetékes osztályaival a pénzbeli ellátási formák, okmányok és támogatások intézése, és a gondnokság alá helyezés ügyeiben. Együttműködünk az Emberi Erőforrás Minisztérium és a Kormányhivatalok alá tartozó

## Szakmai Program 2020

intézményekkel, a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelővel a pénzbeli ellátások ügyintézése, valamint a munkavállalás elősegítése érdekében. Együttműködünk a területünkön dolgozó háziorvosi szolgálattal, mentőszolgálattal, ügyelettel, valamint a Szakorvosi Rendelőintézettel, különös tekintettel a Pszichiátriai Gondozóra, továbbá a területileg illetékes kórházi ellátást biztosító egészségügyi szolgáltatókkal. Kapcsolatunk van a Pest Megyei Pártfogó Felügyelettel, az érdi Rendőrkapitánysággal, Polgárőrséggel, Megyei Bírósággal és Ügyészséggel, nappali, átmeneti, rehabilitációs és bentlakást biztosító más intézményekkel. Válsághelyzetek kezelésére az ügyelettel és a Polgárőrséggel közös jelzőrendszert alakítottunk ki, így ha szükséges, egymást segítve oldjuk meg a felmerülő problémákat.

Szolgáltatásunk hatékonysága abban rejlik, hogy milyen kapcsolatrendszert tudunk kiépíteni, milyen információs adatbázissal rendelkezünk. Az utcai szociális munkát végző szakember közvetítő szerepet tölt be a rendszerben, segítségével jutnak el az ellátottak a különböző ellátási formákhoz, lehetőségekhez.

A kapcsolattartás módja az ellátottakkal személyesen történik, az intézményekkel és szolgáltatókkal írásban, elektronikus módon, telefonon, és személyesen. Az intézkedésről történt visszajelzést 10 munkanapon belül megteesszük. Az utcai szociális munka a szakmai kompetencia határainak tiszteletben tartásával együttműködik mindazokkal az intézményekkel, amelyek a kliensek életésélyeinek javításában, integrációjában segítséget nyújtanak.

### Team ülések

A szakmai csoport heti szinten tart önálló megbeszéléseket, illetve havonta az átmeneti ellátásban dolgozókkal is közös ülésen vesznek részt. A team célja az esetek megbeszélése, a pontos feladatok tisztázása, az intézmény működésével, életével kapcsolatos információk átadása. Az ülésekről jegyzőkönyv is készül.

## **IV.A szolgáltatás célja, feladata és alapelvei**

### IV.1. A szolgáltatás célja

Az utcai szociális munka célja az intézményesült ellátásból kiszorult, vagy az azzal szemben bizalmatlan, az utcán, közterületen, nem lakás céljára szolgáló helyiségben (továbbiakban: utcán) életvitel szerűen tartózkodó egyének, csoportok szociális és mentális segítése, elsősorban az életmentés, megelőzés, integrálás céljából.

A társadalmi beilleszkedés mellett fontos, hogy az egyén alkalmassá váljon egy kisebb közösségbe való integrációra, és ki tudja alakítani saját életvitelét.

### IV.2. Feladata

Az utcai szociális munka feladata, hogy az utcai életmódból eredő ártalmakat csökkentse, segítse a túlélést, segítse az egyének, csoportok (intézményi vagy önálló) lakhatásának megoldását, társadalmi integrációjuk erősítését

### IV.3. Alapelvek

Az utcai szociális munka főbb vezérelvei:

- emberi jogok és az emberi méltóság tiszteletben tartása
- a szociális szakmai etikai kódexben foglalt elveknek és értékeknek megfelelő ellátás biztosítása

## Szakmai Program 2020

- a megszerzett információk tiszteletben tartása
- egyenlő bánásmódban való részesítés
- az egyén önrendelkezésének tiszteletben tartása
- az utcai életforma felhagyására vonatkozó kényszerítés elutasítása
- az ügyfeleknek teljes körű információátadás biztosítása

### IV.4 A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása

Az utcai szociális munka a hajléktalan ellátás egyik részfeladata. Szolgáltatásunkat 2005-ben kezdtük meg Érd Megyei Jogú Városban, majd a finanszírozás változásával az ellátási területünket két szomszédos településre is kiterjesztettük. Diósd és Tárnok szinte egybeépült már Érddel, ezért a hajléktalanok felkutatása és gondozása is ezt igényelte.

A hajléktalan személyek többsége bizalmatlan a szociális ellátási formákkal szemben, így a szakembereknek kell felkeresniük őket. Ennek oka elmondásuk alapján az átmeneti ellátások keretein belül előforduló lopások, illetve többen közülük úgy nyilatkoztak saját magukról, hogy konfliktuskerülő egyének, ezért nem kívánják kitenni magukat egy társas közegben előforduló esetleges atrocitásnak.

Céljuk az életben maradás és az ehhez szükséges minimális feltételek megteremtése. Ennek fényében két szociális gondozó feladata megadni számukra a segítség minden lehetséges formáját. Noha a valódi sikert a reintegrációjuk jelentené, sok esetben megelégszünk azzal, hogy ételmeget, meleg ruházatot és némi lelki támaszt nyújthatunk számukra, különösen a krízisidőszakban, amikor erre különösen nagy igény jelentkezik.

Emellett a háttéiroda legfőbb feladata a tisztálkodás, ruhatisztítás, étkeztetés és a pihenés lehetőségének biztosítása. Várakozás közben, vagy az étkezés ideje alatt a gondozóknak alkalmuk nyílik tájékozódni az ügyfél aktuális helyzetéről, informálni az ellátás más formáiról, illetve támogatni őt abban, hogy törekedjen megvalósítható célok kialakítására.

A nagy ellátási területen végzett munkánkat a szociális térkép használata segíti. A települések kicsinyített mása ez, melyen a gondozók bejelölik azokat a pontokat, ahol naponta, illetve hetente több alkalommal találkoznak ügyfeleinkkel, informálják őket és a szolgáltatás adta kereteken belül kielégítik igényeiket.

Az ellátási területeken naponta más helyszíneket jelöltünk meg, ahol az ellátást igénylők találkozhatnak az utcai gondozókkal.

<b>Ellátási napok</b>	<b>Ellátási helyszínek</b>
Hétfő	Érd Központ, Parkváros
Kedd	Diósd, Érdliget, Ófalu
Szerda	Érd, Postástelep, Parkváros
Csütörtök	Tárnok, Érd, Sasváros, Tusculánium, Központ
Péntek	Érd, Tisztviselőtelep, Ófalu

Munkatársaink lelkiismeretesen végzik tevékenységeiket, és mindent megtesznek annak érdekében, hogy biztosítsák a hajléktalan személyek számára az életben maradáshoz elengedhetetlen feltételeket, továbbá informálják őket a lehetőségeikről, elősegítve ezzel a reintegrációt. Az esélyegyenlőség és emberséges bánásmód minden embert egyformán megillet, és ezt a szociális szakemberek szívvel-lélekkel vallják.



A segítségnyújtás leginkább a krízisidőszakban mutatkozik meg, ami az őszi hónapok végével indul, és egészen tavaszig eltart. Állandó fenyegetettséget jelent a fagyhalál és éhhalál kockázata, ezért a szakemberek ilyenkor még több figyelmet fordítanak a kutatásra és adományosztásra, mint az év többi részében, amikor az erre irányuló igények lecsökkennek.

### IV.5. A létrejövő kapacitások

Az eltelt több mint tíz évre jellemző egy kiegyensúlyozott ellátotti létszám, mely átlagban évente 75-85 főt takar. 2018-ban például összesen 102 fő vette igénybe a szolgáltatást, melynek fontos részét képezi az anonimitás. A szolgáltatásnak nincs jelentési kötelezettsége, így csupán az intézmény által vezetett statisztikák és nyilvántartások állnak rendelkezésre a kapacitás kihasználtságának felmérésekor.

Annyi bizonyos, hogy krízis idején minden rendelkezésre álló eszközre szüksége van a gondozóknak a megnövekedett ellátotti létszám igényeinek kielégítésére. Az ételosztások alkalmával többnyire mindig ugyanaz az ügyfélkör jelenik meg, így csak azok elérése jelenti a valódi kihívást, akik egészségi állapotuknál fogva nem képesek eljönni a megadott helyszínre. Ilyen esetben a Gondozó Központ munkatársai együttműködve más szervezeti egységek munkatársaival saját személyautóik bevonásával szállítják a meleg ételt a város peremvidékeire.

A nyári hónapok főként a feltérképezésről és egyéb előkészületekről szólnak, felkészülve ezzel a következő krízisidőszakra. Az ellátottak tájékoztatása ilyenkor is rendkívül fontos, mivel az egymás között átadott információk is a mi munkánkat segítik.

### IV.6. A nyújtott szolgáltatáselemek és tevékenységek

#### A szolgáltatás tevékenységei

- megkeresés (feltérképezés)
- bejárás
- bejelentések fogadás
- tanácsadás
- gondozás
- esetkezelés
- krízisintervenció
- szállítás
- egyéb tevékenységek

## **V.A feladatellátás szakmai tartalma**

### V.1 A feladatellátás módja

Szolgáltatásunk háttéroidója Érd városában kapott helyet az átmeneti ellátást és éjjeli menedékhelyet biztosító hajléktalan szálló szomszédságában álló nappali melegedő épületébe. Kiváló együttműködés folyik az utcai szociális munka és a hajléktalan ellátás területén dolgozó többi munkatárs között, és szükség esetén a helyettesítés problémája is könnyebben áthidalható. A terepmunka során használt gépjármű tárolása ugyanúgy zárt parkolóban valósul meg, és az iroda infrastrukturális feltételei is zökkenőmentesen kialakításra kerültek. További előny abban mutatkozik meg leginkább, hogy a hajléktalan személyek ismeretsége nagyobb mértékben terjed ki a szállóra és annak közvetlen környezetére. Sok esetben kevesebb utánajárást

eredményez a szolgáltatások együttes jelenléte, továbbá az ott dolgozók közötti folyamatos információáramlás és tájékoztatás biztonságot nyújthat klienseink számára.

A települések lefedettségét egy olyan gépjármű biztosítja, melyet ebben az évben pályázati támogatásból cseréltünk le. A feladat elvégzéséhez egy térű autót választottunk, mellyel folyamatosan biztosított az adományok és a kliensek szállítása egyaránt. Fontos szempont volt még, hogy magasított legyen az autó a nehéz terepviszonyok miatt, mivel a hajléktalan személyek főként a városok elhagyatott régióiban keresnek maguknak menedéket, ami gépjármű hiányában egyáltalán nem megközelíthető, és sok esetben még a jármű nyújtotta előnyökkel is akadályba ütközik.

A szociális szakemberek mobiltelefonnal és a törvény által előírt megfelelő munkaruházattal rendelkeznek, a gépjármű pedig a kötelezően előírt felszereltséggel. A háttérroda infrastrukturálisan megfelel az elvárásoknak, minden olyan informatikai és műszaki eszköz megtalálható benne, mely a hatékony ellátás érdekében szükséges.

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

#### A biztosított ellátások formái

##### ***Megkeresés/ feltérképezés***

Munkánk alapfeltétele városunk ellátórendszerének és az ellátottjaink helyzetének, tartózkodási helyének pontos ismerete. Ehhez nyújt segítséget az általunk megalkotott szociális térkép, mely tartalmazza az egészségügyi és szociális ellátórendszer intézményeit, valamint az ellátottak megjelenési pontjait, megmutatva ezzel mozgásterüket, igényeiket. Közéjük tartoznak az illegális lakásfoglalók is, akik beköltözésre alkalmatlan, „gyanús” helyeken élnek életvitel szerűen, ezért a megkeresés természetesen rájuk is irányul. A szociális térképet legalább félévente aktualizálni szükséges elsősorban a krízisidőszakban.

##### ***Bejárás***

A szociális térkép alapján heti rendszerességgel bejárjuk a gócpontokat, illetve krízisidőszakban és szükség esetén hetente többször is. A legkritikusabb időszakban az ellátási körünkbe tartozó ügyfeleket veszélyeztetettségük függvényében maximum kétnaponta felkeresi egy utcai szociális munkás.

Munkatársaink a feladatok nagy részét a terepen végzik napi szinten öt órán át. Érden az optimális igénybevétel érdekében találkozási pontokat hoztunk létre egy-egy városrész központjában, ahol naponta, illetve hetente többször tudjuk felvenni a kapcsolatot az ellátottakkal. Azokat a klienseinket, akik nem szívesen jönnek el ezekre a kijelölt helyekre, bizalmatlanok, nehezen létesítenek kapcsolatot, lehetőségeinkhez mérten a szálláshelyeiken keressük fel. A találkozásokat dokumentáljuk egyrészt a naponta vezetett terepnaplóba, másrészt az egyéni dokumentációs lapon is. Bejegyzésre kerülnek a megtett intézkedések, tapasztalatok. Diósd és Tárnok településen közvetlenül a tartózkodási helyen keressük meg ellátottjainkat.

A bejárást egy előre elkészített útvonalterv alapján végezzük, melyet a team ülések alkalmával megosztott információk alapján állítunk össze. Egy-egy hét elteltével a változásokat a zárászt követően felülvizsgáljuk a tervet, és jelöljük az abban bekövetkezett változásokat.

##### ***Bejelentések fogadása***

Az utcai szociális munka szolgálata fogadja az ellátási területet érintő lakossági bejelentéseket, és a jelzőrendszeri tagtól, a Diszpécsterszolgálattól érkező jelzéseket. A jelzőrendszer kiépítése

a helyi egészségügyi, szociális, közigazgatási, művelődési és munkaügyi intézményekkel, társadalmi, egyházi, és civil szervezetekkel egyaránt megtörtént.

A bejelentések fogadása az utcai szociális munkások mobiltelefonján, illetve a hajléktalan ellátó irodájában történik. Az utcai szociális munka egy integrált szolgáltatása a Szociális Gondozó Központnak, ezért a krízis időszakban 24 órás állandó vonalat tudunk működtetni a bejelentések fogadására.

A diszpécserszolgálat telefonos bejelentésre azonnali intézkedéssel reagálunk, és még a bejelentés napján írásban tájékoztatást nyújtunk az elért eredményekről.

### ***Tanácsadás***

A tanácsadás az igénybevevő bevonásával történik, jogait, szükségleteit és élethelyzetét figyelembe véve. Kapcsolatfelvételt követően a szociális munkás tájékozódik az ellátott személy fizikai, mentális állapotáról, szociális helyzetéről. Ezek tükrében és a felmerült igények alapján nyújt megfelelő információkat részére. A tanácsadás irányulhat arra, hogy valamilyen lépés megtételére ösztönözzük, vagy éppen annak megakadályozásában segítsük. Az információk birtokában van lehetősége a megfelelő döntést meghozni, az ügyintézés pedig hozzásegítik más szolgáltatásokhoz, ellátásokhoz. A szociális munkás itt betölthet közvetítő szerepet, de megbízott is lehet az ügyintézésben.

### ***Gondozás***

Tervszerűen alakítható folyamat, melynek segítségével az ellátottat jobb életkörülményekhez lehet hozzásegíteni, ezáltal javulhat az életminősége és szociális helyzete egyaránt. A gondozás célja, hogy a társadalom perifériájára került hajléktalant visszaintegráljuk az egészséges társadalomba, továbbá a folyamat során rendeződhetnek az egyén személyes, családi, társadalmi kapcsolatai.

A folyamat a kapcsolat felvételével indul. Fontos, hogyan szólítjuk meg a hajléktalan személyt és mit közvetítünk számára. Ehhez körültekintően és alaposan szükséges megismerni helyzetét, egészségügyi és mentális állapotát. Tudnunk kell, hol él és tartózkodik, kikkel áll kapcsolatban, milyen a szociális helyzete, a jelenlegi és múltbeli kapcsolati rendszere, kap-e bármilyen pénzbeli ellátást, tartósan itt tartózkodik, vagy átutazó. Ezek ismeretében tudunk megfelelő segítséget nyújtani számára az egyéni szükségleteihez igazodva.

Az információkat az adatvédelmi szabályok betartásával szükséges rögzíteni. A bizalmi légkör megteremtése a folyamatos kapcsolattartáson alapszik, és csak azután alakulhat ki az együttműködés az ellátottal. Amennyiben a bizalmatlanság továbbra is fennáll, a segítség csak az alapszükségletek (élelem, ruházat és gyógyszertámogatás) kielégítésére korlátozódik.

### ***Esetkezelés***

Az ellátás az ellátottal történt szóbeli megállapodással kezdődik, melynek következtében az intézkedésekről folyamatos dokumentációt vezetünk. Célunk az igénybevevő szükségleteinek kielégítése a szociális munka eszközeivel, és egy segítő kapcsolat kialakításával.

A személyes kapcsolat növelheti az ellátott motivációját a változásokra. Az esetkezelés során ügyelni kell az ellátottak emberi méltóságának megtartására, az önfenntartó képességeik erősítésére. Együttműködés és motiváció hiányában munkánk sokszor csak az empátiával történő meghallgatásra és a szükségletek kielégítésére korlátozódik.

Fel kell térképezni a bevonható, illetve a már meglévő erőforrásokat, és információkat szükséges átadni annak érdekében, hogy cselekvésre, megfelelő magatartásra tudja ösztönözni az ellátottat a szakember. Feladata továbbá az egyes szolgáltatásokhoz való hozzájutás segítése, kiemelve az egészségügyi és a hajléktalan ellátó rendszereket.

Az intézményes ellátásokkal szemben bizalmatlan klienseinknél csak apró lépésekben történhetnek változások. Ilyen eredményt érhetünk el, ha szűrővizsgálatra, kórházi kezelésre tudjuk irányítani őket. Ennél már egy fokkal nagyobb lépés, ha az éjjeli menedékhelyet, vagy az átmeneti ellátást veszik igénybe.

Természetesen azoknál az ellátottaknál, akik nagyobb hajlandóságot mutatnak a változásra, közös célunk az utcai életmód felszámolása lesz. A szenvedélybetegeket rehabilitációs otthonokba, az idős ellátottakat tartós bentlakásos otthonokba irányítjuk. Akik viszont teljes életet tudnak és szeretnének élni, azokat egyéni lakhatásra motiváljuk. Ennek segítségével integrálódnak egy egészséges közösségbe, illetve tágabb értelemben a társadalomba, és a jövedelem, valamint a lakhatási viszonyok rendezésének következményeként javul az életminőségük is. Ezzel együtt az utcai életmódban rejlő veszélyhelyzet megszűnik számukra. Ismét megtapasztalhatják a valahová tartozás élményét, miközben ápolhatják a családi és más közösségi kapcsolataikat.

Az egyéni esetkezelés megszűnik

- a team megszüntető döntésével,
- intézményes ellátáshoz való hozzájutással,
- közös megegyezéssel.

Az esetkezeléssel kapcsolatos kérdéseket a team üléseken és esetmegbeszéléseken szükséges megvitatni. Az esetkezelés fontosabb adatait rögzítjük, dokumentáljuk.

### ***Szállítás***

A szolgálat önálló gépjárművel látja el a szállítási feladatokat. Célunk a szállítás során, hogy az igénybe vevőt segítsük az egészségügyi intézményekbe, közszolgálatokhoz, családi kapcsolatok helyszínére való eljutásban, illetve költözködés esetén, amennyiben ez más módon nem oldható meg.

A szállítást a szállítási rend határozza meg. Amennyiben előre nem tervezhető szállítás esete lép fel, úgy a betervezett szállításokat programozzuk át. A szállítási rendet minden héten a team állítja össze az igények alapján, és minden változást rögzíteni szükséges benne. A dokumentációt a menetlevél egészíti ki, melyet a szakmai vezető a hónap végén összesít és ellenőriz.

### ***Krízisintervenció***

Az intervenció azonnali intézkedés megtételét teszi szükségessé az ellátott érdekében. Fontos, hogy a szociális munkás azonnal felismerje a problémát, mivel neki kell döntenie a beavatkozás szükségességéről és annak módjáról. Intézkedése során a helyszínen kell megvárnia az intézkedésbe bevont egyéb társszerveket. Mérlegelnie kell, hogy elhalasztható-e az azonnali beavatkozás, vagy annak elmaradása milyen következményekkel jár.

A bejárás során nem csak hajléktalan személyekkel találkozhatunk, hanem bántalmazott, elesett, bajban lévőkkel is. Ebben az esetben is jelezni szükséges a segítséget jelentő szervek, szolgáltatások felé, illetve meg kell győződni arról, hogy nem hajléktalan-e az ellátásra szoruló. A krízis elhárítása után is figyelemmel kísérjük a hajléktalan személyeket.

Egyéb szolgáltatások nyújtása

- Krízisidőszakban meleg ital és étel osztása
- Adományok gyűjtése, kezelése
- Mosás és tisztálkodás

A háttérroda mellett lehetőség van a nyitvatartási időben tisztálkodásra, ruhaváltásra és mosásra egyaránt.

## Szakmai Program 2020

Krízisidőben, kiemelten mikor nagyon hideg van, többször is felkeressük azokat az ellátottainkat, akik tartósan fedél nélkül vannak. Meleg ételt, teát osztunk a város több pontján, takarókat viszünk ki és figyeljük az egészségi állapotukat. Adományokat gyűjtünk számukra, ami elszállítunk azokhoz, akik mozgásukban korlátozottak, étkezéseket szervezünk, meleg ruházattal látjuk el őket, és minden évben igényt nyújtunk be pályázati forrásokra, főként gyógyszerekre és kórházi csomagokra.

### A szolgáltatás rendszeressége

Az egyes szolgáltatási formák rendszerességét az adott helyzet és az egyéni esetkezelés határozza meg. Az utcai szociális munka során a feladatokat a területen napi öt órában, krízisidőszakban a törvényben előírtaknak megfelelően szükséges végezni. Háttérirrodánkat az ügyfelek hetente három alkalommal tudják felkeresni ügyintézés vagy tanácsadás miatt.

Munkafolyamat eljárás rendje „krízisidőszakban”.

A rendkívüli időjárási viszonyok, valamint a „vörös kód” időtartama alatt a törvényben meghatározottak szerint jár el. Így különösen:

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (Szociális törvény)
- 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 191/2018. (X. 12.) Korm. rendelete az életvitelszerű közterületi tartózkodás szabályainak megsértése szabálysértéssel kapcsolatban közreműködő egyes szervek kijelöléséről és feladatairól szóló 178/2018. (X. 2.) Korm. rendelet eltérő szöveggel történő hatálybalépéséről.

### A biztosított ellátások rendszeressége

Az utcai szociális munka hétköznap 7.00 – 20.00 óra közötti időszakban látja el szakmai feladatát.

## **VI. Az ellátás igénybevételének módja**

### VI.1 A kérelem benyújtásának módja:

Az ellátás igénybevételének módja a krízisintervenció kivételével, szükséglethez kötött szóbeli kérés alapján történik. Az ellátás igénybevétele feltételhez nem köthető, jelzés alapján a Regionális Diszpécserszolgálat, bármelyik intézmény, szervezet, és magánszemély is bejelentheti észrevételeit, segítséget kérhet. A szolgáltatás önkéntesen, térítésmentesen vehető igénybe.

A kapcsolatfelvétel során a szociális munkás a személyes adatok hiányában az ügyfelet gyakran ismertető jegyek alapján kénytelen beazonosítani. (Ezek lehetnek: anyajegy, arcszörzet, becenév, sebhely stb.). A felderítés fontosabb adatait rögzítik, dokumentálják.

### VI.2. A Szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módja:

Az utcai szociális munka terepbejárás kapcsán hétköznap 7.00 – 20.00 óra közötti időszakban látja el szakmai feladatát Érd, Tárnok és Diósd területén.

#### VI.2.1. Ügyfélfogadási rend:

Hétfő: 15.30 – 17.30

Szerda: 15.30 – 17.30

Péntek: 15.30 – 16.30

#### VI.2.3. Elérhetőségek:

személyesen: 2030 Érd, Fehérvári út 91.

telefonon: +36/23/363-767, +36/20/576-9021

telefonügyelet: +36/20/336-8773

e-mail: [utca@szocgond.hu](mailto:utca@szocgond.hu)

online: [www.szocgond.hu](http://www.szocgond.hu)

### VI.3. 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 igénybevétele módjáról, a szolgáltatások formáiról tájékoztatni szükséges az ellátást igénybevevőt, de szélesebb körben a település lakosságát is. A tájékoztatás történhet személyesen, írásos formában, elektronikus módon, vagy a média segítségével. A szolgálat szóróanyaggal rendelkezik és a Szociális Gondozó Központ hivatalos honlapján, a [www.szocgond.hu](http://www.szocgond.hu) felületen is bemutatjuk az Utcai Szociális Munkát.

Az ellátottjogi képviselő elérhetőségét az irodában jól látható helyen kifüggesztettük.

**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 mentás 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 jövedelmi 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 intézmény vezető 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 szerezhessen tudomást. Különös figyelemmel az ellátást igénybe vevő szociális rászorultságának tényére.
- 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 nyugalomára, 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 nyugalomára.

## Szakmai Program 2020

- 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.

Az adatkezelés jogalapja: a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) és a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.)

Az adatkezelés az Szt. 20. §, 20/B. § és 20/C. §-a, valamint a Gyvt. 139. §-a alapján kötelező. Az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyek köre: az Intézmény vezetője, valamint az Adatkezelési Szabályzatban meghatározottak alapján Miks Ildikó az Szt. 20/B. §-a alapján a Kormány által kijelölt szerv - a szociális szolgáltatás rendszerének és finanszírozásának tervezhetősége érdekében - országos jelentési rendszert vezet. A fenntartó az országos jelentési rendszer számára köteles bejelenteni a kormányrendeletben meghatározott - személyes adatnak nem minősülő - adatokat.

Az Szt. 20/C. §-a alapján a szociális hatóság a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások, szolgáltatások finanszírozásának ellenőrzése céljából nyilvántartást vezet.

Az adatkezelés időtartama: Az Szt. 23. § alapján, ha a törvény másként nem rendelkezik, a fenti nyilvántartásokból a szociális ellátásra való jogosultság megszűnésétől számított öt év elteltével törölni kell az adott személyre vonatkozó adatokat

A szolgáltatást igénylő személy, ellátottat érintő nyilvántartott adatok körét az Szt. 20 § (2) és (4) bekezdése tartalmazza, mely alapján az igénylők és Ellátottak nyilvántartott és kezelt adatai: A szolgáltató, intézmény vezetője által vezetett nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- a kérelmező természetes személyazonosító adatai és Társadalombiztosítási Azonosító Jele,
- a kérelmező telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye, értesítési címe,
- a kérelmező állampolgársága, bevándorolt, letelepedett vagy menekült, hontalan jogállása, a szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adat,
- a kérelmező cselekvőképességére vonatkozó adat,
- a kérelmező törvényes képviselőjének, a kérelmező megnevezett hozzátartozójának, , lakó- és tartózkodási helye vagy értesítési címe,
- a kérelem előterjesztésének időpontja,



## Szakmai Program 2020

- az ellátás megkezdésének és megszüntetésének dátuma, az ellátás megszüntetésének módja, oka,
- a jogosultsági feltételekre és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatok, különösen a szociális rászorultság fennállása, a rászorultságot megalapozó körülményekre vonatkozó adatok,

A szolgáltatást kérelmezők és ellátottakat érintő nyilvántartott adatok továbbításának rendje  
Az Intézmény csak azokat az adatokat továbbítja, melyet jogszabály rendel el. Az elrendelést az Szt. 20.§ (2a) bekezdése, 20/B.§ és a 20/C. §-a, Gyvt. 134.-136 §-a rögzíti.

Adatkezelés hozzájárulás alapján:

Az Infotv. 6. § (5) bekezdése alapján, ha a személyes adat felvételére az érintett hozzájárulásával került sor (Képek, felvételek zártkörű rendezvények képei, stb.), az adatkezelő a felvett adatokat törvény eltérő rendelkezésének hiányában a rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából, vagy az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából, ha ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll további külön hozzájárulás nélkül, valamint az érintett hozzájárulásának visszavonását követően is kezelheti. Az önkéntes adatszolgáltatáshoz engedély szükséges, melyet az elévülési idő végéig nyilván kell tartani.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 38. § (2) bekezdése alapján a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) feladata a személyes adatok védelméhez, valamint a közérdekű és a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez való jog érvényesülésének ellenőrzése és elősegítése.

A személyes adatok védelmével, valamint a közérdekű és a közérdekből nyilvános adatok megismerésével kapcsolatos panaszaival a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságához (NAIH) fordulhat.

### VIII.1.2. Betekintési jog:

1. Szolgáltatást igénybe vevő betekintési joga:

A Szt. 22. § (1) bekezdése alapján az, akire a 18-18/B. §-ban, a 20. §-ban vagy a 20/C. §-ban szabályozott nyilvántartás adatot tartalmaz, a személyére vonatkozó adatok tekintetében a betekintési, a helyesbítési vagy törlési jogának érvényesítése mellett kérheti a jogai gyakorlásához szükséges adatainak közlését a nyilvántartást kezelő szervtől vagy a szociális intézmény vezetőjétől.

A Gyvt. 136/A. § (1) és (2) bekezdése alapján a gyermek szülője vagy törvényes képviselője a szolgáltató (intézmény) vezetőjénél kérelmezheti, hogy betekinthessen a külön jogszabály szerinti gyermekvédelmi nyilvántartásnak a gyermek vonatkozásában kitöltött adatlapjaiba, valamint - a (2) bekezdésben foglalt kivétellel - a gyermekjóléti, gyermekvédelmi szolgáltatónál, intézménynél keletkezett, illetve részére megküldött, a gyermekkel kapcsolatos iratba. Az iratokról kivonat vagy másolat kérhető. Az Akr.-ben meghatározottakon túl az érintett írásbeli hozzájárulása hiányában nem lehet betekinteni a másik szülőre vonatkozó, különleges adatot tartalmazó iratba, kivéve, ha az a gyermek érdekében kezdeményezett, a gyermek védelembe vételére vagy nevelésbe vételére irányuló gyámhatósági eljárás, illetve a gyermek elhelyezésének megváltoztatására irányuló bírósági eljárás megindításához elengedhetetlenül szükséges.

### 2. Ellátott Jogi Képviselő betekintési joga

Az Szt. 94/K. § (8) bekezdés b) pontja alapján az ellátott jogi képviselő jogosult a vonatkozó iratokba betekinteni, azokról másolatot készíteni, az intézmény működésére vonatkozó dokumentumokat megismerni,

3. Az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv betekintési joga

Az Szt. 131/A. § (3) bekezdés alapján

a) betekintethet a 20. § és a 20/C. § szerinti nyilvántartásokba, megismerheti és kezelheti a nyilvántartásokban szereplő adatokat,

b) megismerheti és kezelheti az ellátottnak, törvényes képviselőjének és a térítési díjat megfizető személynek, valamint a fenntartó és a szociális szolgáltató, szociális intézmény alkalmazottjának a fenntartó és a szolgáltató, intézmény által kezelt személyes adatait, és

c) betekintethet a személyes gondoskodást nyújtó ellátásra irányuló jogviszony keletkezésével, fennállásával és megszűnésével összefüggő iratokba, kérheti azok bemutatását, és azokról másolatot készíthet.

A Gyvt. 145/C. § (3) bekezdése alapján

a) betekintethet a 139. § (1) és (2) bekezdése szerinti nyilvántartásokba, megismerheti és kezelheti a nyilvántartásokban szereplő adatokat,

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) betekintethet 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.1.5. Érdekképviselési jog:

Az érdekképviselési jogot az ellátottjogi képviselő látja el.

### 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 igénybe vevőt**, 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 igénybe vevőt, 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 egységként 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: Sajtos Éva

Ellátottjogi/ képviselő elérhetősége:

[Tel: 0620/489-96-57](tel:06204899657)

Email cím: [eva.sajtos@ijb.emmi.gov](mailto: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 megbeszélést.

## Szakmai Program 2020

A kollégáknak a törvény által előírt kötelező továbbképzéseken kell részt venniük, melyen kredit pontokat 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.

### X. Melléklet

Szervezeti és Működési Szabályzat

1. számú melléklet

Érd, 2020. 02. 27.

Miks Ildikó  
tagintézmény-vezető helyettes