

SZAKMAI PROGRAM

SZOCIÁLIS GONDOZÓ KÖZPONT ÉRD

HAJLÉKTALANOK ÁTMENETI SZÁLLÁSA



Tartalom

I.A szolgáltató adatai	3
II.Az ellátandó célcsoport, ellátandó terület jellemzői	3
II.1 Az ellátandó célcsoport:.....	3
II.2. Az ellátandó terület jellemzői:	4
II.3. Más intézményekkel történő együttműködés módja.....	4
III.A szolgáltatás célja, alapelvei	6
III.1. A szolgáltatás célja	6
III.2. Feladata.....	6
III.3. A szolgáltatás alapelvei	6
III.4. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása	6
III.5. A létrejövő kapacitások	7
III.6. A nyújtott szolgáltatáselemek és tevékenységek.....	8
IV.A feladatellátás szakmai tartalma	9
IV.1 A feladatellátás módja	9
IV.2. A biztosított ellátások formái, köre, rendszeressége	9
IV.3 A gondozási fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja	11
IV.4. Az ellátás igénybevételének módja	12
V.Az ellátás igénybe vételének módja	12
V.1. A kérelem benyújtásának módja:.....	12
V.2. Igénybevétel feltételei:.....	13
V.3. Értesítések:.....	13
V.4. Nyilatkozatok:.....	13
V.5. Megállapodás megkötésének jelentősége:	14
V.6. A Szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja:	14
V.6.1 Nyitvatartási, ügyeleti, ügyfélfogadási rend.....	15
V.6.2. Elérhetőségek	15
V.7. Panaszjog gyakorlásának módja igénybevételi eljárás során:	15
VI.A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja	16
VII.Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok	16
VII.1. A szolgáltatást igénybe vevők jogai:.....	16
VII.1.1. Adatvédelem:	17
VII.1.2. Betekintési jog:	19
VII.1.3. Jogorvoslathoz való jog:	20
VII.1.4. Egyenlő bánásmódhoz való jog	20
VII.2. A szolgáltatást nyújtók jogai:.....	21
VII.3. Az ellátott jogi képviselő intézménye:	21
VIII.A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének módja, formái	22
IX.Mellékletek	23

I.A szolgáltató adatai

Intézmény neve:	Szociális Gondozó Központ Érd Hajléktalanok Átmeneti Szállása
Intézmény székhelye:	2030 Érd, Topoly u. 2.
Fenntartója:	Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata
Fenntartó székhelye:	2030 Érd, Alsó utca 1.
Alaptevékenység:	Alapító okiratban szereplő tevékenységek
A szolgáltató tevékenység típusa:	Hajléktalanok Átmeneti Ellátása (Szt.80§)
Intézmény férőhely száma:	28 Fő
Ellátási területe:	Pest Megye közigazgatási területe, kivéve Budapest

II.Az ellátandó célcsoport, ellátandó terület jellemzői

II.1 Az ellátandó célcsoport:

Célcsoportunkat a hajléktalan 18 éven felüli személyek alkotják, akik igénybe veszik a szolgáltatásainkat, intézményi ellátásunkat. A hajléktalanságuknak több oka lehet, ilyen például a családi életben bekövetkezett változás eredménye, ahol egy leépülés folyamatként végállomásnak tekinthető a hajléktalan létforma.

Klienseinknél a bekerülésük fő okai elsősorban a válás és annak következményei, a munkahely megszűnése, a teljes eladósodás és az egészségügyi problémából keletkezett alacsony jövedelem. A kilencvenes években sokan a munkavállalás miatt költöztek fel vidékről, vállalva az ingázást, majd a munkásszállások megszűnésével a lakhatási lehetőségeik korlátozódtak. Abban az esetben, ha az előző vidéki lakásukat is felszámolták már nem volt hova hazatérniük, így itt rekedtek a hajléktalan ellátó rendszerben.

Célcsoportunkba tartoznak az olyan fiatalok is, akik az állami gondozásból kikerülve lakhatás nélkül maradnak, mivel az állam által biztosított támogatást ideje korán elköltötték. Ezen kívül azok a fiatalok is megtalálhatóak intézményünkben, akiket a család vetett ki magából életformájukból vagy más okból kifolyólag. Ezekre a fiatal felnőttekre jellemző a szenvedélybetegség, melyet a család hosszabb távon nem tudott tolerálni, ugyanakkor segítséget sem nyújtott számukra.

A legkisebb előfordulási arányt a természeti katasztrófa és a lakásmaffia áldozatai teszik ki, de sajnos ez is jelen van településünkön.

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.

Ellátottjaink többsége pszichésen sérült vagy szenvedélybeteggé vált személy, kiemelve az alkohol és drogfüggőséget. 2023-ban is a korábbi évekhez hasonlóan az átmeneti ellátásban

élőknél az alkohol és drogfogyasztás kevésbé volt jellemző, mint az éjszakai szállást igénybe vevőknél.

A hajléktalan csoportra jellemző, hogy hiányos kapcsolati tőkével rendelkeznek, 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.

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.

II.2. Az ellátandó terület jellemzői:

Ellátási területünk Pest megye közigazgatási területe, ennek értelmében az éjjeli menedékhelyre pest vármegyei laccímmel, vagy pest vármegyei települési szintű laccímmel rendelkező igénybe vevők jelentkezését várjuk, fogadni csak őket tudjuk.

A térségünkben összesen két hajléktalan szálló található, az egyik Érden a Szociális Gondozó Központhoz Érd integráltan, míg a másik Százhalombattán, mint a Pest Megyei Vöröskereszt helyi szervezete.

Nehéz pontos szükségletfelmérést végezni, továbbá hiteles képet alkotni az igénybe vevők köréről, amit még tovább nehezít a hajléktalan személyek vándorlása, amit mi magunk is gyakran tapasztalunk saját ellátórendszerünkben.

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 életvitelszerű tartózkodást folytat, inkább a potenciális hajléktalanság a jellemző, ahol lakhatásra alkalmatlan házakban, helységeken rendezkednek be egyénileg vagy csoportosan.

Érd Megyei Jogú Város a státuszának megfelelően igen nagy kiterjedésű és főként családi házas övezetek jellemzik. 25-30 évvel ezelőtt üdülő területként figyelték fel rá az emberek, és költöztek ide vagy a főváros közelsége miatt munkalehetőséget keresve, vagy Budapestről kiköltözve a nyugodtabb élet reményében. A folyamat során a betelepülő lakosság inkább a központi helyek felé koncentrálódott, így a külterületek ritkán lakottá váltak. Jelenleg ezeket az elhagyott városrészeket részesítik előnyben az átmeneti vagy éjjeli ellátásból kieső egyének.

II.3. Más intézményekkel történő együttműködés módja

A Szociális Gondozó Központ Érd 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 éjjeli menedékhely. Ennek szakmai irányítását az erre kijelölt egységvezető látja el.

Az ellátandó feladatok szorosan kapcsolódnak a nappali melegedő, valamint az utcai szociális munkához, valamint az éjjeli menedékhelyhez, így havi rendszerességgel 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 találhatóak 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 szükség szerint klienseink érdekében 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 Érd minden évben szervez jelzőrendszeri találkozót, melyre a hajléktalan ellátáson kívül meghívást kapnak a szociális intézmények (időseket ellátó, család és Gyermekjóléti szolgálat, fogyatékosok nappali ellátása, bölcsőde), a humánpolitikai iroda, rendőrség, polgárőrség, egészségügyi szolgáltatók, nagycsaládosok egyesülete, időügyi 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 Gyermekjóléti 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 megtesszük.

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

III.A szolgáltatás célja, alapelvei

III.1. A szolgáltatás célja

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

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

A feladat végrehajtása a Szociális Gondozó Központ Érd Hajléktalanok Átmeneti Szállása 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. Komplexitás és a törvények maradéktalan betartása érdekében jövőbeni feladat az éjjeli menedékhely bővítése női férőhelyek kialakításával. A szolgáltatások egy telephelyen működnek.

Az **átmeneti szállás** a jövedelemmel rendelkező férfi és női hajléktalan személyeknek nyújt ellátást.

Célja az önálló életviteli képességek erősítése, a szociális ellátásokhoz való hozzájutás biztosítása és a lakhatási problémák megoldásának támogatása.

III.2. Feladata

Hajléktalanok Átmeneti Szállása:

Az intézmény Érd Megyei Jogú Város közigazgatási területén élő hajléktalan személyek részére személyes gondoskodást nyújtó, szakosított ellátást, átmeneti elhelyezést biztosít.

III.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

III.4. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása

Érd Megyei Jogú Városban a szociális ellátásokat a Szociális Gondozó Központ Érd fogja össze, melynek egyik szervezeti egysége a hajléktalan ellátás. Az átmeneti szálló az Érd topoly utca 2. szám alatt míg a nappali melegedő, és az éjjeli menedékhely az Érd Fehérvári út 89. szám alatt valósul meg, de egy szakmai irányítás alatt.

Intézményünk 1998-ban kezdte meg működését Érden, ahol kezdetben csak az éjjeli menedékhely szolgáltatás működött, majd később becsatlakozott hozzá a hajléktalanok átmeneti ellátása is. A szolgáltatások ellátásáért jelenleg az átmeneti szállón 5 fő gondozó, valamint 2 fő szociális munkás, továbbá a szakmai egységvezető vállal felelősséget.

A szolgáltatások egymásra épülnek ezzel alkotva egy egészet, 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 töltik 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.

Az átmeneti ellátás keretein belül jelenleg 22 fő (10 nő és 12 férfi) ellátott részére biztosított a két éves tartózkodás.

Ellátottjaink ezzel a szolgáltatással átmenetileg védett környezetben élik mindennapjaikat, ahol lehetőségük van szükségleteik kielégítésére (mosás, tisztálkodás, étkezés), továbbá közösséget alkotva napi szintű kapcsolattartás társaikkal, családtagokkal és a gondozókkal egyaránt. Ezzel a hajléktalanok társadalmi rétegének egy olyan szegmensét képezik, akik kevésbé szorulnak a társadalom perifériájára, mint az utcán életvitelszerűen tartózkodó sorstársaik. A társas interakciók, a biztonság és folyamatos segítségnyújtás hatására bizalmuk is erősebb a gondozók irányába.

Alapvető fontosságúnak tartjuk, hogy ellátottjaink ismerjék meg a szolgáltatás és az intézmény működését annak érdekében, hogy ne a közterületen éljenek életvitelszerűen, hanem bizalommal forduljanak felénk. Szociális szakembereink egyik fő mottója, hogy elfogadással és megértéssel fogadják a minket megkereső és segítséget kérő személyeket, aminek jutalma az együttműködés, a jó hangulat és a biztonságérzet.

III.5. A létrejövő kapacitások

A szolgáltatás eredményeként az átmeneti szálláson Intézményünk összesen az eddigi 22 fő helyett 28 fő ellátására lesz képes (16 férfi, 12 nő).

Az átmeneti ellátás az éjjeli menedékhelyet követően, arra épülve a hajléktalanság állapotának felszámolására tett erőfeszítések következő lépcsőjének is tekinthető ellátási forma. Az igazi előrelépést az jelenti, hogy az éjjeli menedékhely elhagyásával akár tartósan is megoldható az életviteli probléma. Így az utcán krízishelyzetben levő ügyfelek száma a szolgáltatás eredményeként jelentősen csökkenthető.

A hajléktalan személyek életét és testi épségét nem csak az életvitelből adódó személyes defektusok, hanem a környezeti tényezők is jelentősen befolyásolják. A legnagyobb prioritást a téli krízis időszakok jelentik. Az emberi élet védelme alkotmányos feladat, így a szolgáltatás a menedéket nyújtásával 28 ellátott részére nyújt segítsége a szélsőséges időjárással szemben.

A település vonatkoztatásába említést érdemel:

- a város szociális látképének javítása
- a hajléktalansággal fertőzött területek csökkenése
- a hajléktalan személyek által elkövetett szabálysértések és bűncselekmények számának stagnálása, illetve csökkenése,

III.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,
- szállítás: az igénybe vevő eljuttatása a közszolgáltatások, szolgáltatások, munkavégzés, közösségi programok, családi kapcsolatok helyszínére, ha szükségleteiből adódóan mindezek más módon nem oldhatók meg,
- készségfejlesztés: az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására,
- lakhatás: az életkorhoz, egészségi állapothoz, családi állapothoz vagy helyzethez igazított, rövid vagy hosszú távú lakhatási lehetőség, amely elősegíti a személyes biztonságot és az emberi méltóság megőrzését, a tanulásban, a foglalkoztatásban és a közösségi életben való részvételt, illetve a családtagok közötti kapcsolat fenntartását,
- 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.

IV.A feladatellátás szakmai tartalma

IV.1 A feladatellátás módja

Hajléktalanok Átmeneti Szállása:

Az átmeneti szállást igénybe vehetik azok a hajléktalanná vált 18 évet betöltött férfiak és nők, akik Érd Megye Jogú Város közigazgatási területén élnek, és lakhatásukat más módon megoldani nem képesek. Az ellátás a 2030 Érd, Topoly utca 2. szám alatt működtetett Hajléktalanok Átmeneti Szállása épületének földszint és első emeletén valósul meg. Az intézmény csak önellátásra képes, mozgásában nem korlátozott személy ellátására képes.

Az átmeneti ellátás időtartalma alap esetben 1 évig terjedő időtartalomra biztosít férőhelyet az ügyfél számára, ami a szociális munkás javaslatára és a szakmai team döntés alapján a tagintézmény vezető akár további egy évig terjedő időtartalomra meghosszabbíthat, vagy megszüntethet.

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

Szolgáltatáselemek az átmenet ellátáson belül:

Szállásnyújtás

Az intézmény két emeleten biztosít ellátást az ügyfelek részére. A férfi átmeneti szállás az épület első emeletén 12 fő befogadására kialakított férőhelyen, még a második emeleten 10 női férőhellyel látja el feladatait.

Tanácsadás

A tanácsadás az igénybe vevő bevonásával történik, jogait, szükségleteit és élethelyzetét figyelembe véve. A kapcsolatfelvételt követően a szociális munkás tájékozik 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 lehetősége van megfelelő döntést meghozni, az ügyintézők pedig hozzásegítik más szolgáltatásokhoz, ellátásokhoz. A szociális munkás itt betölthet közvetítő szerepet, de megbízott is lehet az ügyintézésben.

Esetkezelés

Az ellátás az ellátottal történt szóbeli megállapodással és az első interjúval kezdődik, majd a felvétel után írásos megállapodást kötünk az ellátottakkal. Célunk az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése a szociális munka eszközeivel, és egy segítő kapcsolat kialakítása. A segítő kapcsolat kiépítése az egyik legfontosabb feladata munkánknek a bizalom megteremtésével. A személyes kapcsolat kialakításával növelni igyekszünk az ellátott motivációját a változásokkal szembeni félelem ellenére is. Együttműködés és motiváció hiányában munkánk sokszor csak az empátiával történő meghallgatásra és a szükségletek kielégítésére korlátozódik.

Tapasztalataink alapján a segítő kapcsolatot lépésenként szükséges kialakítani. Az első ilyen lépés a bekerülés után, hogy milyen biológiai alapszükségei vannak az ellátottnak, és szolgáltatásunk ebből mit tud biztosítani számára. A következő, hogy a gondozó és a kliens milyen bizalmi kapcsolatot épít ki egymással. Az esetelosztás során törekszünk az állandóságra, mindenkinek saját, kijelölt esetfelelőse van. A megismerés után a problémákat közösen fogalmazza meg a gondozó és kliense.

A segítő folyamat során a kapcsolati erőforrásokat mindenképpen szükséges feltérképezni, és ehetőség szerint mozgósítani a célok elérése érdekében. Kapcsolati tőke lehet a család, vagy kisebb-nagyobb közösségek. Ellátottjainkra jellemző, hogy a családi kapcsolatok megszakadtak, így azokat az erőforrásokat sok esetben már csak az esetkezelés további szakaszaiban lehet bevonni a családtagok elzárkózása miatt.

Ennél sokkal jobban és hatékonyabban tud működni az ellátott számára egy idegen közösség, mint például az egyházi vagy munkahelyi csoportok, ahol ismeretlenül is befogadhatják és elfogadhatják őket. Ezek a kapcsolatok motiválhatják és segíthetik őket a hajléktalan létforma felszámolásában.

Az elért eredmények átbeszélése, megvitatása nagyon fontos a fejlődés szempontjából, hiszen a pozitív eredmények ösztönzően hatnak a folyamat során. A szociális munkát az egyéni nyilvántartó lapon szükséges rögzíteni.

Az egyéni esetkezelés megszűnik

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

Az esetkezeléssel kapcsolatos kérdéseket a team üléseken és esetmegbeszéléseken szükséges megvitatni.

Gondozás

Tervszerűen alakítható folyamat, melynek segítségével az ellátottat jobb életkörülményekhez lehet hozzásegíteni, ezáltal javulhat az életminősége és szociális helyzete egyaránt. A gondozás hosszabb távú célja, hogy a társadalom perifériájára került klienseinket visszaintegráljuk az egészséges társadalomba, rövidtávú céljainkat pedig az adott személy élethelyzete, egészségi és mentális állapota fogja befolyásolni.

A folyamat során rendeződhetnek az egyén családi és társadalmi kapcsolatai, miközben a tartós lakhatási megoldásokra és a munkaerő-piaci visszatérésre motiváljuk.

Az első beszélgetésből leszűrt információkat a gondozási tervben rögzítjük, majd a változásokat is felvesszük, és folyamatosan nyomon követhetjük benne. Tapasztalataink szerint intézményünkben egyre több egészségügyi problémával élő ellátott kéri felvételét, akiknek ellátásával kapcsolatban hosszabb távon szükséges intézkedni.

Intézményünk a gondozás során az ellátottak szükségleteinek megfelelően a következőket biztosítja:

- orvosi ellátást heti 2 órában,
- pályázati támogatásból megvásárolt gyógyszerek,
- szakorvoshoz és kórházi kezeléshez való eljuttatás.

A gondozási tervben a mentálhigiénés gondozásnak egyénre szabottnak kell lennie. Nemcsak egyéni beszélgetéseket végzünk, hanem csoportos megbeszéléseket is tartunk a konfliktusok elkerülése érdekében. A Házirend előírja az együttélés szabályait, de napi szinten adódhatnak összetűzések.

Ellátottjaink körében igény mutatkozik kulturális programokra, sportra és kirándulásokra egyaránt. Ilyen például a színházi előadások és tárlatok megtekintése, kirándulások szervezése, múzeumlátogatás, és sporttal kapcsolatos programok más intézmények lakóival.

Ezzel a tevékenységekkel a közösségi kapcsolatokat ápoljuk, erősítjük, és pozitív élményekhez juttatjuk a résztvevőket. Az ünnepekre közösen készülünk, és azokat együtt ünnepeljük meg.

A gondozás során a megállapodásban és a gondozási tervben rögzítetteket értékelni szükséges, és egy esetleges megakadás során a team segít a szociális szakembernek az irányok, célok megfogalmazásában.

Mivel intézményünk hajléktalanok átmenti szállója, egyéni megállapodástól függően hangsúlyos, hogy valamiféle lakhatási lehetősége kialakuljon a folyamat végére. A gondozás folyamatának lezárása akkor megnyugtató, ha a kliens terveinek megfelelően lép ki az intézmény kereteiből.

Készségfejlesztés

Az elhanyagolt szociális képességek fejlesztése elengedhetetlen a társadalomba való integráció céljából. A felvétel és a kapcsolat kialakítása során a meglévő képességeket is fel kell mérni, majd a hatékony közös munka érdekében olyan képességek fejlesztésére szükséges helyezni a hangsúlyt, mint a kommunikáció, a motiváltság, az együttműködés és a normák, szabályok követése.

Az együttműködés készségének fejlesztése fontos a közös munkában, illetve a társas és közösségi kapcsolatok kialakításában egyaránt. Végső célként az önérdek érvényesítése áll, mely a hajléktalan létforma elhagyásához nélkülözhetetlen.

Szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése

Klienseinket hozzásegítjük a szociális, egészségügyi és egyéb intézmények által nyújtott szolgáltatásokhoz. Ez történhet személyesen, szállítás során, vagy tömegközlekedés segítségével. Az utazáshoz szükséges költségeket igyekszünk megoldani számukra, továbbá időpontokat egyeztetünk, és a nyomtatványok kitöltésében is segítségükre vagyunk.

Felügyelet és háztartást pótló segítségnyújtás

Az igénybe vevőnek lehetősége van a mindennapi ügyeinek intézésében segítséget kapni a szolgáltatás során. Személyes szükségleteihez kapcsolódóan biztosítunk számára megfelelő tárgyi eszközöket, tisztítószeret, tisztálkodási eszközök, és tiszta ruházatot.

A gondozó figyelemmel kíséri a szállást kérő egészségi és mentális állapotát, szükség esetén kezdeményezi, hogy orvosi ellátást vegyen igénybe. Továbbá megszervezi és koordinálja az egészségügyi szolgáltatókhoz, rehabilitációs ellátáshoz való eljutását és annak igénybevételét.

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

Az átmenti ellátás:

Az átmeneti szállóra jelentkezők felvételi interjún vesznek részt az intézmény valamelyik szociális munkásával. Az első interjú célja, hogy a jelentkező képet kapjon az intézmény szolgáltatásairól, a szükséges feltételekről, valamint a gondozás irányairól. A beszélgetés során igyekszünk felmérni, hogy a jelentkező képes-e az önfenntartásra, és mi az érdeklődési köre (figyelembe véve a jövedelmi helyzetet és az egészségi állapotot).

Másik célunk, hogy az interjút készítő szociális munkás elvégezze az adminisztrációs feladatokat, regisztrálja a kliens kérelmét, válaszoljon az intézménnyel kapcsolatos kérdésekre. Nagy hangsúlyt fektetünk arra, hogy amennyiben valakinek nem intézményünk lenne a megfelelő megoldás a problémáira, akkor - ha ezt a jelentkező igényli – részletes tájékoztatást nyújtunk számára más intézményi formákról.

A szállóra való felvételt követően minden kliensünknek lesz egy segítőtje, akivel együttműködik az ügyei intézésében, a kapcsolati tőkék kiaknázásában, és életvitele támogatásában egyaránt. Az első hónapban a tervek és célok megfogalmazása az elsődleges, mivel az újonnan felvételre került kliens a bekerüléskor még nem képes megfogalmazni céljait. Elsősorban a hosszú távú célok megfogalmazása jelent nehézséget ügyfeleink számára.

Nagy hangsúlyt kap ebben az időszakban a szociális munkás és a kliens közötti bizalmi kapcsolat kiépítése, mely különös értéket képvisel a gondozási munkában. A személyes szociális munkás a gondozási terv elkészítésének céljából egyéni megállapodást köt a klienssel, amely megállapodás részletezi a gondozás lépéseit, a segítő és a kliens feladatait, valamint a szerződés időtartamát.

IV.4. Az A hajléktalanok átmeneti szállásának igénybevételének módja

Pár hónaptól két évig terjedő időszakra biztosít lakhatást azon önellátásra képes hajléktalan személyek részére, akik jövedelemmel rendelkeznek. Az intézmény igénybevétele önkéntes alapon történik.

Az intézmény igénybevétele az első hónapban térítésmentes, ezt követően térítési díj megfizetése mellett vehető igénybe, melyet az Önkormányzat 83/2011. (XII.22.) számú helyi rendelete határoz meg. A térítési díj kezelését az Intézményi Gondnokság végzi, térítési díj szabályzat alapján. Az ellátás igénybevételét az egységvezető, távollétében helyettese engedélyezi.

Az intézménybe történő felvétel során a kijelölt esetgazda rögzíti a személyes adatokat, és adja át az intézmény Házirendjét. A Megállapodás mellékletét képezi a térítési díj és az adatkezelési tájékoztató. Az ellátással kötött Megállapodás tartalmazza az ellátás időtartamát, az intézmény által nyújtott szolgáltatások formáját, módját, körét, a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat, az ellátás kezdetének időpontját, megszűnésének módjait. Az átmeneti ellátás igénybe vevők személyes szükségleteikhez kapcsolódó ellátásukat önmaguk végzik.

V. Az ellátás igénybevételének módja

V.1. A kérelem benyújtásának módja:

Az **átmeneti ellátás** esetében a kérelem írásban történik melyet az ellátást igénylő, illetve annak törvényes képviselője nyújthat be. A kérelmet az ügyfél szóban és írásban egyaránt a Hajléktalanok Átmeneti Szállása menedékhely ügyeletén, a Nappali melegedőn, valamint az Utcai szolgálat munkatársainál egyaránt beadhatja.

A kérelem benyújtásának személyi feltételei mind a két ellátási formában:

- 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 felvételt tudomásul veszi a Házirendben foglaltakat, melyet aláírásával igazol.

V.2. Igénybevétel feltételei:

A **hajléktalanok átmeneti ellátása** pár hónaptól egy évig terjedő időszakra biztosít átmeneti ellátást azon önellátásra képes hajléktalan személyek részére, akik jövedelemmel rendelkeznek. Az intézmény igénybevétele önkéntes alapon történik. A bekerülést egy felvételi elbeszélgetés előz meg, melyben a gondozó és ellátott előtt körvonalazódnak az együttműködés formái, lehetőségei.

Igénybevétel feltétele:

- ellátás iránti kérelem
- fél évnél nem régebbi negatív tüdőszűrő lelet
- egy hétnél nem régebbi negatív bőrgyógyászati igazolás
- 9/1999 számú SzCsM rendelet az Egészségi állapotra vonatkozó háziiorvosi igazolás
- jövedelemigazolás
- ellátott nyilvántartásba vétele
- megállapodás
- gondozási terv kidolgozása és az abban foglaltak teljesítése, tevékeny együttműködés a kijelölt esetgazdával
- közösségi együttélés szabályainak betartására való képesség
- nyilatkozat adatkezelésről
- nyilatkozat alapszolgáltatás igénybevételéről

V.3. Értesítések:

- Értesítés az igénybevételről

Az átmeneti ellátás esetében az igénybe vételi bejelentést követően, (amennyiben az ügyfél az igénybevétel feltételeinek megfelelt) a Tag-Intézményvezető tájékoztatja az ügyfelet szóban és írásban egyaránt az igénybevételről. A tájékoztatások köre már a jelentkezés alkalmával kiegészül a várható térítési díj összegéről szóló tájékoztatással. Ezek a tájékoztatások az alábbi nyomtatványokon történnek meg:

- Értesítés az igénybevételről
- Tájékoztatás térítési díj összegéről

V.4. Nyilatkozatok:

Az ellátás megkezdésekor az ügyfelek az alábbiakról nyilatkoznak:

- Nyilatkozat adatnyilvántartásról
- Nyilatkozat értékmegőrzésről

Szakmai Program 2024

- Nyilatkozat alapszolgáltatás igénybevételéről
- Nyilatkozat gyógyszerelésről

Az átmeneti ellátást igénybe vevők esetében a nyilatkozatok listája az alábbi dokumentumokkal bővül:

- Nyilatkozat férőhely fenntartásról
- Nyilatkozat önkéntes fizetésről

V.5. Megállapodás megkötésének jelentősége:

Az megállapodás megkötéséhez az ellátást igénylő személy személyes jognyilatkozata szükséges, ha cselekvőképes vagy cselekvőképességében a szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott. A cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személyt a megállapodás megkötését megelőzően meg kell hallgatni és véleményét a lehető legteljesebb mértékben figyelembe kell venni.

A megállapodás tartalmazza

- a) az ellátás kezdetének időpontját,
- b) az intézményi ellátás időtartamát (a határozott vagy határozatlan időtartam megjelölését), szakápolási központ esetén a szakápolás határidejét,
- c) az igénybevevő számára nyújtott szolgáltatások tartalmát,
- d) a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat, amennyiben az ellátás térítésidj-fizetési kötelezettséggel jár,
- e) egyszeri hozzájárulás megfizetésének kötelezettsége esetén a hozzájárulás összegét, továbbá az annak beszámítására, teljes vagy részleges visszafizetésére vonatkozó szabályokat,
- f) belépési hozzájárulás alkalmazása esetén a belépési hozzájárulás összegét, az azt megfizető személy megjelölését, a belépési hozzájárulás megfizetésére és visszafizetésére vonatkozó szabályokat,
- g) az igénybevevő természetes személyazonosító adatait.

V.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.

Hajléktalanok Átmeneti Szállása

Szóban az ügyeletes irodában 2030 Érd, Topoly utca 2.

telefonon: 06-23-363-767; 06-20-336-8773

Írásban:

postacím: 2030 Érd Fehérvár út 89.

email címen. hajléktalanszallo@szocgond.hu

Szolgáltató Központjával:

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

Telefonon: 06- 23-520-362

Fenntartóval:

Érd Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala
2030 Érd, Alsó utca 1.

Levélcím: 2031 Érd, Pf.: 31.
E-mail: onkormanyzat@erd.hu

Telefonközpont: 06- 23-522-300
Ügyfélszolgálat: 06-23-522-301

V.6.1 Nyitvatartási, ügyeleti, ügyfélfogadási rend

Az átmeneti szálló nyitvatartása 00 – 24 óráig folyamatos. Ügyfélfogadási rend nincs. Az ellátottak az ügyeleten szolgálatot teljesítő kollégát bármikor kereshetik.

A tagintézmény vezető és helyettese mind a két ellátást igénybe vevő ügyfelek számára egyaránt munkanapokon, teljes munkaidőben 08:00 – 16:00-ig fogadja a hozzá érkezőket.

V.6.2. Elérhetőségek

személyesen: 2030 Érd, Topoly utca 2.

telefon: 06-23-363-767

telefonügyelet: 06-20-336-8773

e-mail: hajlektalanszallo@szocgond.hu

online: www.szocgond.hu

V.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 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.

VI.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. 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 formájában tájékoztatják őket az esetleges lehetőségekről. A feladatok ellátásában segítségünkre van az érdi újság.

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

VII.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 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 intézményen belül jól látható helyen kifüggesztésre került.

VII.1.1. Adatvédelem:

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: infotv.) 20. §-a, valamint a Szociális Gondozó Központ Érd 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 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.

Szakmai Program 2024

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,
- 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.

VII.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 Ákr.-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) betekinthes 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) betekinthes a személyes gondoskodást nyújtó ellátásra irányuló jogviszony keletkezésével, fennállásával és megszűnésével összefüggő iratokba, kérheti azok bemutatását, és azokról másolatot készíthes.

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

a) betekinthes 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) betekinthez az intézményi jogviszony keletkezésével, fennállásával és megszűnésével összefüggő iratokba, kérheti azok bemutatását, és azokról másolatot készíthet.

VII.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.

VII.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.

VII.2. A szolgáltatást nyújtók jogai:

Az Intézményben dolgozók számára biztosított, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat, a személyiség jogaikat. 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.

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993.évi III. tv. 94/L§ (2) bekezdésének értelmében a hajléktalan személyek ellátását végző segítő és szociális munkatárs közfeladatot ellátó személynek minősül, így az ebben a munkakörben dolgozókat megilleti a fokozott jogi védelem.

VII.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 intézményekben 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 elérhetősége:

Tel: 0630/ 831 43 58

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

VIII.A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének módja, formái

Az intézményben dolgozó kollégák havi szinten vesznek részt szakmai team megbeszélésen.

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 életésélyeinek javításában, integrációjában segítséget nyújtanak számunkra.

IX.Mellékletek

1.számú melléklet:

Megállapodás

**Megállapodás
Intézményi jogviszony létesítésére**

Amely létrejött Érd Megyei Jogú Város Szociális Gondozó Központ Érd Hajléktalanok Átmeneti Szállása 2030 Érd, Topoly utca 2. (továbbiakban Szálló), valamint:

..... (Születési hely, idő:.....;

Anyja neve:.....; Lakcím:.....),

mint Ellátott (továbbiakban Ellátott) között.

1. Megállapodás tárgya

- **Ellátó** és **Ellátott** megállapítják, hogy az **Ellátott** kérelmet nyújtott be a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás igénybevételére, amelynek alapján az **Ellátó** a 2030 Érd, Topoly utca 2. szám alatti intézményébenév.....hó.....naptól határozott időreév.....hó.....napig férőhelyet biztosít az **Ellátott** részére.
- **Ellátó** kötelezettséget vállal arra, hogy az intézményben a mindenkori hatályos jogszabályoknak és az e szerződés mellékletét képező *Házirendnek* megfelelő szolgáltatásokat nyújtja.
- **Ellátott** kijelenti, hogy az intézménybe történő felvételkor tájékoztatást kapott az intézmény *Házirendjében* foglaltakról, tudomásul vette és elfogadja.

2. Az intézmény által nyújtott szolgáltatások

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

A szolgáltatás által nyújtott ellátások köre:

- szociális és egészségügyi információk biztosítása
- az ellátást igénybevevő jogosultságaira vonatkozó tanácsadás
- egyéni esetkezelés
- segítő beszélgetés
- ügyintézésben való közreműködés például
 - iratok pótlása
 - postacím biztosítása
 - munkaképesség csökkenés vizsgálata
 - nyugdíjazással összefüggő feladatok
- családi kapcsolatok feltárása, igény szerint közreműködés a kapcsolatok helyreállításában
- javaslattétel és intézkedés a hajléktalan személyek szociális és egészségi állapotának figyelembevételével más intézménybe történő elhelyezésére
- a lakók közötti feszültségek feloldása, konfliktuskezelés
- ösztönzés élethelyzetük megváltoztatására a hajléktalan életforma felszámolásának érdekében
- a szenvedélybetegség felismerése, speciális szakemberek bevonása
- ételkészítési, ételtárolási, ételmelegítési lehetőséget
- étel tárolásához szükséges hűtőt
- étel elfogyasztására alkalmas helyiséget, valamint eszközöket
- mosási, szárítási lehetőséget
- tisztálkodási lehetőséget
- elsősegély nyújtására, valamint orvosi ellátásban részesülni
- paplan, párnát, valamint a hozzá szükséges huzatot

3. Az ellátásért fizetendő díj

„A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról” szóló 23/1993. (II.17) Kormányrendelet értelmében a gondozás első 30 napjára személyi térítési díjat nem kell fizetni. A 30 nap lejártát követően fizetendő térítési díjat az Önkormányzat szabályozza „A személyes gondoskodást nyújtó ellátásokról, a közétkeztetésről, azok igénybevételéről és a fizetendő térítési díjak megállapításáról szóló” 83/2011. számú rendeletében, melyet évente felülvizsgálhat.

Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata 2019. április 1-től rendeletében az intézményi térítési díj havi összegét 35160 forint (azaz: hármincötezer-egyszázhatvan forint) összegben, napi összegét 1170 forint (azaz egyezer egyszázhetven forint) összegben állapította meg.

Az Ön jövedelme: _____ forint. Az Ön jövedelméből számított személyi térítési díj havi összege: _____ forint, napi összege: _____ forint

Az intézményben élő, jövedelemmel nem rendelkező ellátottnak, akinek térítési díj alapjául szolgáló vagyona, valamint tartásra, gondozásra köteles és képes hozzátartozója nincs, ingyenes ellátást kell biztosítani, illetve várható jövedelme alapján térítési díj előleg kérhető.

Az intézményi ellátásért megállapított jövedelemhányad nem haladhatja meg az ellátott havi jövedelmének 60 %-át. Amennyiben az ellátást igénybe vevő írásban nyilatkozik az intézményi térítési díj megfizetésének vállalásáról, nem szükséges jövedelemnyilatkozatot tennie.

A térítési díjat az igénybevétel napjától havonként a tárgyhónapot követően kell megfizetni, legkésőbb a következő hónap 10. napjáig.

A térítési díj elmaradása a fenntartó felé jelzésre kerül, aki gondoskodik az elmaradás jogi úton történő behajtásáról. A térítési díj meg nem fizetése az intézményi jogviszony megszüntetését eredményezi.

4. Megállapodás módosítása

Az **Ellátó** és az **Ellátott** megállapodnak, hogy közös megegyezéssel – kivéve a Házirendben szabályozott rendelkezéseket – a szerződés tartalmát közös megegyezéssel írásban módosíthatják.

5. Adatváltozások bejelentése

Az **Ellátott** köteles a szolgáltatásra vonatkozó jogosultsági feltételekben, valamint adataiban, hozzátartozójának adataiban és a jövedelmi viszonyaiban beállt változásról 15 napon belül az **Ellátót** értesíteni. Az Ellátott az ellátásra való jogosultságát érintő lényeges tények, körülmények megváltozásáról 15 napon belül köteles értesíteni az Ellátót. Amennyiben a szóban forgó értesítési kötelezettségének elmulaszt eleget tenni az Ellátott úgy a bejelentésre nyitva álló határidő első napjától kezdődően rosszhiszeműnek kell tekinteni és a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 17. § (1) bekezdésében foglalt jogkövetkezményekkel sújtható.

6. Az intézményi jogviszony megszűnése, megszüntetése

Az intézményi jogviszony **azonnali hatállyal megszűnik**, ha:

1. a Szolgálat jogutód nélkül megszűnik,
2. a jogosult elhalálozik
3. a határozott idejű megállapodásban megjelölt időtartam lejár, az elhelyezés további hosszabbítására nincsen lehetőség

7. Panaszok kezeléséről

Az Ellátott ill. (törvényes képviselője) panaszával az Ellátóhoz fordulhat. Amennyiben az Ellátó a panaszt (írásban történő benyújtásától számított) 15 napon belül nem vizsgálja ki, úgy az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy **az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz, Érd Megyei Jogú Város Önkormányzatához fordulhat**, az intézményvezetőnek nincs méltányossági jogköre. A Megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket elsődlegesen tárgyalás útján

Szakmai Program 2024

kívánják rendezni. Amennyiben a panaszt ezt követően sem sikerül tisztázni, az Ellátott a szolgáltatás működési területe szerint illetékes Ellátottjogi képviselő segítségét kérheti.

A Megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket elsődlegesen tárgyalás útján kívánják rendezni. Amennyiben a panaszt ezt követően sem sikerül tisztázni, az Ellátott a szolgáltatás működési területe szerint illetékes Ellátottjogi képviselő segítségét kérheti.

A területi Ellátottjogi képviselő elérhetősége a faliújságon található meg.

8. Záró rendelkezés

A felek a jelen megállapodást elolvasták, megértették, majd, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írták alá.

A megállapodás 2 db eredeti, egymással teljes egészében megegyező példányban készült, amelyből 1 db az Ellátónál, 1 db az Ellátottnál marad.

9. Mellékletek:

I. Nyilatkozat

A Házirendben foglaltakat elolvastam, megértettem, azt magamra nézve kötelezőnek tekintem.
Érd, 20.....

.....
Ellátott és/vagy törvényes képviselője

.....
Stehlik Krisztián
szervezeti egységvezető

2.számú melléklet

Házirendek:

Hajléktalanok Átmeneti Szállása házirend

Hajléktalanok Átmeneti Szállása HÁZIREND



Készítette:
Érvényes:

2024

Tartalom

1.Házirend hatálya.....	3
2.Térítési díj szabálya.....	3
3.A hajléktalanok átmeneti szállásának igénybevétele, valamint a felvétel rendje.....	4
4.Az együttélés szabályai	5
Napirend	5
Személyi és környezeti higiéné biztosítása.....	5
Az élelmiszerrel kapcsolatos szabályok	6
Viselkedési szabályok.....	6
Alkoholfogyasztás	7
5.Az intézményből való eltávozás és visszatérés rendje	7
6.Látogatás, kapcsolattartás.....	8
8.Az érték- és vagyonmegőrzésre átvett tárgyak átvételének és kiadásának szabályai	8
9.Ruházat és textiláru tisztításának és javításának rendje, illetve a tisztálkodó szerekkel való ellátás9	
10.Az intézményi jogviszony megszűnésének szabályai	10
11.Az egyéni és közösségi vallásgyakorlásra vonatkozó szabályok	11
12.Az alapfeladatot meghaladó programok és szolgáltatások köre	11
13.Az ellátást igénybe vevők jogainak gyakorlása:	11

1. Házirend hatálya

A Házirend a lakók nyugalmát, a szálló rendeltetésszerű használatát, az épület, és berendezéseinek védelmét szolgálja. Célja az intézmény belső rendjének, az emberi jogok érvényesülésének biztosítása a lakók és az intézmény dolgozói részére. A Házirend betartása a szálló lakóira és dolgozóira, valamint az intézmény területén tartózkodó egyéb más személyre nézve egyaránt kötelező.

Általános feltételek

Hajléktalanok Átmeneti Szállása - komfortfokozatánál és szolgáltatásainak jellegénél fogva - olyan egyedülálló hajléktalan férfiak és nők részére nyújt elhelyezést, akik együttműködési készséget tanúsítanak a saját sorsuk, életvitelük rendezése érdekében, az életvitelszerű szálláshasználat és a szociális munka segítségével képesek önállóságra.

A hajléktalanok átmeneti szállásának igénybevételét a tag-intézményvezető intézkedése alapozza meg, különös tekintettel a kérelmező szociális, mentális, egészségügyi, családi, stb. körülményeire, valamint az intézményben rendelkezésre álló férőhelyekre és a várakozók számára.

1.3 A szállást az a rászoruló hajléktalan személy veheti igénybe, aki:

- magyar állampolgár, vagy bevándorlási, illetve letelepedési engedéllyel rendelkező személy, hontalan, valamint a magyar hatóságok által menekültként elismert személy.
- a 18. életévét betöltötte,
- önellátásra képes,
- nem rendelkezik más lakhatási lehetőséggel
- a felvételkor tudomásul veszi a "Házirendben" foglaltakat, és ezt aláírásával igazolja

2. Térítési díj szabálya

A térítési díjra vonatkozó szabályokat- a jogszabályokkal összhangban- az intézmény átmeneti ellátásra vonatkozó térítési díj szabályzata tartalmazza, mely a jelen házirend mellékletét képezi.

INTÉZMÉNYI TÉRÍTÉSI DÍJ: - a szolgáltatási önköltség és a központi költségvetésről szóló törvényben biztosított támogatás egy főre jutó összegének különbözete.

A 23/1993. évi Kormányrendelet „A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról” értelmében a gondozás első 30 napjára személyi térítési díjat nem kell fizetni.

A 30 nap lejártát követően fizetendő térítési díjat az Önkormányzat szabályozza „A személyes gondoskodást nyújtó ellátásokról, a közétkeztetésről, azok igénybevételéről és a fizetendő térítési díjak megállapításáról szóló” 83/2011. számú rendeletében, melyet évente felülvizsgálhat.

A felvételt követő 30 nap után a lakónak az intézményi térítési díj alapján megállapított személyi térítési díjat a letöltött időt követő hónap 15. napjáig, teljes havi időtartamra kell fizetni.

Térítési díjhátralék rendezésének szabályai

Az intézmény vezetője ellenőrzi, hogy a megállapított térítési díj befizetése határidőben megtörténik-e. Késedelem esetében a kötelezettet felszólítja a térítési díj megfizetésére. Amennyiben a térítési díj megfizetése a határidőt követően **60 napon** belül, kétszeri írásbeli felszólításra sem történik meg, a térítési díj elmaradása a fenntartó felé jelzésre kerül, aki gondoskodik az elmaradás jogi úton történő behajtásáról.

A személyi térítési díj összege évente két alkalommal vizsgálható felül és változtatható meg, kivéve, ha a kötelezett jövedelme olyan mértékben csökken, hogy a díjfizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni. A kötelezett nem kötelezhető a felülvizsgálatot megelőző időszakra vonatkozóan az új térítési díj megfizetésére.

Az igénybevételt követően 30 napon belül az intézményvezető írásban értesíti a kötelezettet a személyi térítési díj összegéről. Amennyiben a kötelezett a térítési díj összegét vitatja, akkor az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a Fenntartóhoz fordulhat.

3.A Hajléktalanok Átmeneti Szállásának igénybevétele, valamint a felvétel rendje

- Az átmeneti szállóra való felvételi eljárás írásbeli kérelemre indul, mely kérelmet a szálló intézményvezetőjéhez kell benyújtani. Az intézményvezető a hozzá benyújtott kérelmet elbírálja, döntéséről írásban értesíti a kérelmezőt. A felvételt nyert lakónak kijelöli a férőhelyét megállapodást köt a lakóval, mely megállapodás megkötésével egyidejűleg intézményi jogviszony létesül a Hajléktalanok Átmeneti Szállása és a beköltöző között. A lakószobát az intézményvezető jelöli ki, ez az ő engedélye nélkül nem változtatható.
- A beköltöző lakónak rendelkeznie kell 6 hónapnál nem régebbi tüdőszűrő lelettel, illetve át kell esnie az átmeneti szálló házi orvosa (körzeti orvos) által végzett vizsgálaton.
- A felvételt nyert lakót a szakmai stáb által kijelölt szociális munkás, segíti a beköltözésben, rendelkezésére bocsátja az intézmény által biztosított eszközöket, bemutatja számára az intézményt, tájékoztatja őt a ház mindennapi életéről.

A lakók tájékoztatása minden esetben tartalmazza:

- az intézményben biztosított ellátás tartalmát, feltételeit
 - a jogosult és hozzátartozói közötti kapcsolattartás, különösen a látogatás, a távozás és a visszatérés rendjét
 - panaszjoguk gyakorlásának módját
 - az intézményi jogviszony megszűnésének eseteit
 - az intézmény Házi rendjét
 - a fizetendő térítési díjat, a teljesítés feltételeit, a mulasztás következményeit
 - a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetek elérhetőségét
-
- A lakó írásban nyilatkozik arról, hogy a tájékoztatás megtörtént, az abban elhangzottakat tudomásul vette, tiszteletben tartja, adatokat szolgáltat a törvényi előírásoknak megfelelő nyilvántartásokhoz, adataiban valamint a jogosultság feltételeiben bekövetkező változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével. A szálló az adatokat a jogszabályi előírásoknak megfelelően kezeli.
 - Ha az intézményi megállapodás a 30 napot meghaladja, a szociális munkás gondozási terv elkészítésének céljából egyéni megállapodást köt a klienssel, mely megállapodás részletezi a gondozás lépéseit, a segítő és a kliens feladatait, a szerződés időtartamát. Az egyéni megállapodásban foglaltakat a segítő ismerteti a szakmai stábbal, annak elfogadása esetén a kliens, az egyéni segítő és az átmeneti szálló vezetőjének aláírásával lép életbe.
 - A lakót segítő szociálismunkás folyamatosan figyelemmel kíséri és elősegíti az egyéni megállapodásban meghatározottak érvényesülését.

4. Az együttélés szabályai

Napirend

Reggel a felkelés egyéni igények szerinti időpontban történik, figyelemmel a még alvó társak nyugalma és a reggeli időpontjára.

14:00-16:00 óra között a pihenni vágyók nyugalma biztosítása érdekében a lakók a lakószobán kívül az arra kijelölt helyiségben fogadhatják a látogatókat.

A nyugovóra térés igény szerint történik. A korábban fekvők nyugalma érdekében azok a lakók, akik később fekszenek le kötelesek az ágyukat alváshoz előkészíteni. Lámpát, olvasólámpát stb. használni – 22 óra után – a szobatársak közös megegyezése szerint lehet. Későbbi időpontban a lakók részére használatos társalgót lehet igénybe venni.

A délutáni pihenés alatt, és 22 óra után fokozottan legyenek tekintettel egymásra, kerüljék a hangos beszédet, és az egyéb, mások nyugalma zavaró tevékenységeket.

Személyi és környezeti higiéné biztosítása

A lakó köteles a közvetlen lakókörnyezetét rendben tartani, minimum hetente kétszer köteles megfürdeni, valamint tiszta ruhát váltani. Hetente egy alkalommal ruházata állapotának megóvása céljából köteles mosni.

Szakmai Program 2024

Az intézmény minden lakó számára személyre szabottan biztosítja a személyi higiénia fenntartásához szükséges eszközöket és anyagokat.

A közös helyiségek használata során törekedni kell a tisztaság megőrzésére, és a használat után tiszta, rendezett állapotban kell elhagyni.

A fürdő, WC, konyha igénybevétele után mindenki köteles maga után rendet tenni és összetakarítani.

Az ellátottak önkéntesen részt vállalhatnak az udvar rendben tartásában, illetve télen a hó eltakarításában.

Ezek esetleges elmaradása esetén a feladatot ellátó gondozó köteles a lakót figyelmeztetni a környezeti és személyi higiéné betartására.

Az ételmiszerrel kapcsolatos szabályok

A szállóra behozott, romlandó ételmiszert az erre a célra fenntartott hűtőszekrényben, névre szóló címkével ellátva kell tárolni, ügyelve annak eltarthatóságára. A lejáratot minden pénteken az ügyeletes gondozó ellenőrzi és a lejárt, romlott ételmiszert a hűtőből kidobja.

Viselkedési szabályok

A szolgáltatást igénybe vevők kötelesek a közösségi együttélés szabályait betartani. Magatartásukkal, viselkedésükkel nem zavarhatják a közösség tagjait.

A lakók egymás közötti, illetve a dolgozókhoz való viszonya egymás személyiségének, emberi méltóságának tiszteletben tartására épül, ezért konfliktusos helyzetben a vita békés megoldására kell törekedni, és egymásra nézve sértő, bántó, megalázó szavak, tevékenységek használata az intézményben nem megengedett.

Elfogadható magatartás a kölcsönös tapintat, udvariasság, megértés és ésszerű határokig a tolerancia.

A nézeteltérések, vitás kérdések megoldásában a lakók elsősorban az ügyeletes gondozó segítségét kérhetik. Az önbíráskodás szigorúan Tilos!

Az ellátottaknak szabadidős tevékenységeik, és egyéb mindennapi életviteli tevékenységeik végzése során figyelemmel kell lenniük arra, hogy ne korlátozzák, akadályozzák az intézményben élő más ellátottat, továbbá ne zavarják mások nyugalját, pihenését.

Az ellátott más ellátottak szobájában csak akkor tartózkodhat, ha a szobaközösség valamennyi tagja beleegyezését adja.

22.00 órától másnap reggel 7.00 óráig az intézmény területén mindennemű indokolatlan zajkeltés, és az intézményben lakók nyugalmanak zavarása Tilos!

Dohányozni kizárólag az erre a célra kijelölt helyeken szabad, így az intézményben és az épületek bejáratainak 5 m-es körzetén belül szigorúan Tilos!

Az intézmény helységeiben tűzveszélyes, füstképződéssel járó tevékenységet folytatni Tilos! Ha az igénybe vevő műszaki meghibásodást, balesetveszélyt, illetve tűzveszélyt észlel, köteles azonnal jelezni az ügyeletes gondozónak.

Az intézmény területén a szemetet az arra kijelölt helyre szükséges kidobni. Tilos lomokat, hulladékokat behozni, azokat az intézmény területén elrejtteni!

Az intézmény területén Tilos telefonnal, vagy kép felvételére alkalmas eszközzel felvételt készíteni! Az intézmény közösségi életéről felvétel készítése előtt a közösség tagjait tájékoztatni kell, melyet aláírásukkal igazolnak.

Az intézmény területén mindennemű üzletelés, csere és kereskedelmi tevékenység folytatása Tilos!

Az ellátásban részesülő behozhatja az intézménybe a mindennapi élethez nélkülözhetetlen használati tárgyait (óra, borotva, stb.), hivatalos iratait, valamint saját ruházatát és lábbelijét figyelemmel az elhelyezési lehetőségekre, de nagyobb méretű használati tárgyak, illetve szokásosnál nagyobb mennyiségű vagy értékű tárgyi eszköz behozatalára csak egyedi esetekben kerülhet sor a szervezeti egységvezető engedélyével.

A lakó nem tarthat magánál olyan tárgyakat, amelyekkel önmaga, illetve mások életét, testi épségét, egészségét veszélyezteti (pl. fegyver, ütő-, vágó-, szúróeszköz – kivéve étkezéshez és főzéshez szükséges eszköz –, gázspray, kábítószer stb.). Fenti tárgyak birtoklásának gyanúja esetén az intézmény személyzete felszólítja a lakót, hogy adja azt elő, amennyiben ennek nem tesz eleget, ellenőrzést végez, és eltávolítja a veszélyeztető tárgyat.

Az ellátott köteles a szolgálatban lévő gondozó utasításait betartani, a berendezési tárgyakra vigyázni, azokat óvni, és távozáskor köteles a számára kiadott használati tárgyakat visszaszolgáltatni. Két hét indokolatlan távollét után a hátrahagyott személyes holmik az intézményből eltávolításra kerülnek.

Alkoholfogyasztás

A férőhely elfoglalása során, illetve 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 megfújásának 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.

5. Az intézményből való eltávozás és visszatérés rendje

Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézményen belüli és intézményen kívüli szabad mozgásra, figyelemmel a saját és társai nyugalma, biztonságára.

Az ellátottak minden esetben kötelesek az intézményből történő távozási szándékukat és várható visszaérkezésük idejét jelenteni az ügyeletes kollégának.

Az ellátottaknak legkésőbb 22⁰⁰-ig vissza kell érniük az intézménybe. Az egységvezető indokolt esetben ettől pozitív irányban eltérhet az ügyfél javára.

A több napra való eltávozást a szolgálat tagjainak előzetesen, szóban jelezni kell.

Amennyiben az ellátott az éjszakát is az intézményen kívül tölti, azt köteles jelezni a műszakfelelős gondozónak, aki ezt az átadó füzetbe dokumentálja a pontos létszám miatt.

6.Látogatás, kapcsolattartás

Az ellátást igénybe vevőnek joga van családi kapcsolatainak fenntartására, rokonok, látogatók fogadására. A látogatók fogadása során figyelemmel kell lenni az intézményben élő más személyek nyugalma.

Az ellátottak reggel 08:00 órától este 20:00 óráig fogadhatnak látogatót, ügyelve a lakótársak nyugalma, illetve az intézményben folyó munka zavartalan működésére. A fenti időszaktól eltérni csak rendkívüli esetben a szervezeti egységvezetővel előre egyeztetve lehetséges.

Az orvos elrendelése alapján (pl. járvány esetén) a látogatás korlátozható, illetve szüneteltethető.

A látogatókat az ellátottak a közös helyiségekben fogadhatják. A látogatóknak az ügyeletes gondozónál jelezniük kell érkezésüket feljegyzés céljából.

Az ellátottak leveleiket saját nevükre, de az intézmény címére kérhetik.

A szervezeti egység telefonszámán csak sürgős esetben lehet ellátottainkat hívni, illetve részükre üzenetet hagyni.

7.Az intézménybe behozható személyes használati tárgyak és veszélyeztető tárgyak köre

Az ellátásban részesülő behozhatja az intézménybe a mindennapi élethez nélkülözhetetlen használati tárgyait (óra, borotva, stb.), hivatalos iratait, valamint saját ruházatát és lábbelijét figyelemmel az elhelyezési lehetőségekre.

A lakószobában csak annyi tárgy, ruházat, stb. helyezhető el, amennyi a rendelkezésre álló szekrényben elfér. A padlón az ágy alatt sem zsákban, sem pedig táskában nem tárolhatóak személyes használati tárgyak.

Nagyobb méretű használati tárgyak (bútor, egyéb berendezés, szőnyeg, gépkocsi stb.) csak előzetes egyeztetést követően és a szervezeti egységvezető engedélyével hozhatóak be.

Az ellátást igénybe vevő nem tarthat magánál olyan tárgyakat, amelyekkel önmaga, illetve mások életét, testi épségét, egészségét veszélyezteti (pl. fegyver, ütő-, vágó-, szűrőeszköz – kivéve étkezéshez szükséges eszköz –, gázspray, kábítószer stb.).

Fenti tárgyak birtoklásának gyanúja esetén az intézmény személyzete felszólítja a lakót, hogy adja át, amennyiben ennek nem tesz eleget, ellenőrzést végez, és eltávolítja a veszélyeztető tárgyat.

8.Az érték- és vagyonmegőrzésre átvett tárgyak átvételének és kiadásának szabályai

A behozott, személyes használatban tartott holmik, értékek megőrzésére, megóvására a szervezeti egységvezetője és a gondozók fokozott figyelmet fordítanak, és a lakókat is erre

ösztönzik. Ennek ellenére teljes felelősséget csak az értékmegőrzési szabályoknak megfelelően leadott tárgyakért és értékekért vállal az intézmény. A megőrzésre leadott tárgyakról leltárt készít az intézmény, és átvételi bizonylatot.

A megőrzésre átadott értéktárgyakat előzetes bejelentés alapján, hivatalos pénztári nyitvatartási időben lehet átvenni.

A személyes használatban lévő holmikért elsősorban tulajdonosuk felel!

Az ellátottak értéktárgyaikat, készpénzüket a letéti pénzkezelő részére megőrzésre, elismervény ellenében átadhatják. Az értékmegőrzés az intézmény Letétkezelési Szabályzatban foglaltak szerint történik.

A letétbe adott készpénzt megőrzéséről gondoskodik, és egyenlegéről külön kérésre a lakó, illetve képviselője számára az intézmény tájékoztatást ad.

Kisebbségi értéktárgyak, ékszerek átvétele – szükség esetén hivatalos értékbecsléssel –, tételes leírással kerülhet letétbe. Az értékbecslés költségei az átadót terhelik.

Az intézmény területére behozható személyes tárgyak mennyisége a csomagtároló szekrény kapacitását nem haladhatja meg. A szekrények tartalmát az intézmény bármely alkalmazottja szűrőpróbaszerűen ellenőrizheti. Az udvar területére behozott tárgyakat a munkatársak folyamatosan ellenőrzik, az ott hagyott tárgyak megsemmisítésre kerülnek.

Az szálló területéről tilos kivinni bármilyen intézményi tulajdont.

Az átmeneti szálló berendezésének, közös használati tárgyainak rendeltetészerű használata, megóvása minden lakó és a személyzet közös felelőssége, feladata. Törekedni kell a takarékos víz-és áramfogyasztásra.

Tűzvédelemi előírások

A lakószobákban tilos főzni, villanyrezsót, kávéfőzőt használni, illetve az intézmény területén nem a szállás által biztosított elektromos-vagy gázzal üzemelő eszközöket használni.

Tilos a szállóra tűz-és robbanásveszélyes anyagokat behozni, azokat az intézmény területén tárolni.

A tűzbiztonsági szabályok betartását a szállás személyzete bármikor ellenőrizheti a vészhelyzet elhárításában a lakó és a személyzet köteles együttműködni.

Dohányozni csak a kijelölt helyen lehet.

Esetleges tűz esetén valamennyi lakó köteles az épületet elhagyni, a szálló dolgozóival együttműködni a veszélyhelyzet elhárításában.

A tűzvédelmi szabályzatban előírtak betartása a lakókra és a dolgozókra nézve is egyaránt kötelező érvényűek.

9. Ruházat és textil tisztításának és javításának rendje, illetve a tisztálkodó szerekkel való ellátás

A szervezeti egység az ellátott részére ruházatot a raktárkészletéből biztosít.

A lakó saját ruházatának mosásához szükséges mosóeszközt az intézmény biztosítja. Az egység vegytisztítást nem vállal a vegyileg tisztítandó ruhákat az ellátottak saját költségükön tisztíttathatják.

A textíliák fertőtlenítése az előírásoknak megfelelő időközönként történik.

Minden ellátott az intézményből való távozásakor a neki használatra átadott ágyneműket és plédeket köteles az ügyeletes kollégának leadni.

Minden ellátott az intézményből való kiköltözéskor köteles a szolgálatot teljesítő kollégának a csomagjai tartalmát bemutatni.

10. Az intézményi jogviszony megszűnésének szabályai

Az intézményi jogviszony **azonnali hatállyal megszűnik**, ha:

4. az intézmény jogutód nélkül megszűnik,
 - a jogosult elhalálozik,
 - a határozott idejű megállapodásban megjelölt időtartam lejár, és az elhelyezés további hosszabbítására nincsen lehetőség.

A szervezeti egységvezető az intézményi jogviszonyt **megszünteti**, ha:

- az ellátott, illetve törvényes képviselője akár indoklás nélkül írásban kéri a megállapodás megszüntetését,
- az ellátott részéről a jogosultság jogszabályi feltételei nem állnak fenn,
- az ellátott rendszeres jövedelme ellenére az ellátás térítési díját nem fizeti meg,
- az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt,
- az ellátott több alkalommal, illetve súlyosan megsérti a Házirendben foglaltakat.

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 megbotránkoztató 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.

A Házirend megsértésének súlyát az intézmény vezetője mérlegeli, annak mértékében szóbeli, írásbeli figyelmeztetést alkalmazhat, mely figyelmeztetés bekerül a lakó személyes dokumentációjába. Három írásbeli figyelmeztetés a Házirend súlyos megszegésének minősül.

11. Az egyéni és közösségi vallásgyakorlásra vonatkozó szabályok

A szabad vallásgyakorlás lehetőségével minden lakó élhet. Az intézmény minden dolgozója tiszteletben tartja a lakónk egyéni vallási és világnézeti meggyőződését. A különböző vallások képviselői – a szervezeti egység vezetővel történő időpont egyeztetés után – istentiszteletet vagy előadásokat tarthatnak.

(Az intézmény területén az ellátottak személyiségi jogainak figyelembevételével az egyéni és közösségi vallás gyakorlására kizárólag a közösségi helyiségekben van lehetőség.)

12. Az alapfeladatot meghaladó programok és szolgáltatások köre

A szálló minden ellátott számára térítésmentesen biztosít

- ügyintézésben való közreműködést, iratpótlást
- postacímet és telefonálási lehetőséget
- nyugdíjazással összefüggő feladatok ellátását
 - egészségügyi szűrések megszervezését, munkaképesség csökkenésének vizsgálatát
- javaslattételt a hajléktalanok átmeneti otthonába történő beutalásra.

13. 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 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.

Ellátottjogi képviselő igénybevételeinek lehetősége, módja:

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

Érd, 2024. 01.



Horváthné Vajó Katalin H
szervezeti egységvezető

Szervezeti és Működési Szabályzat

3.számú melléklet