

## **SZAKMAI PROGRAM**

# **SZOCIÁLIS GONDOZÓ KÖZPONT ÉRD ÉJJELI MENEDÉKHELY**



Tartalom

|   |    |
|---|----|
| <b>I.A szolgáltató adatai</b> .....   | 3  |
| <b>II.Az ellátandó célcsoport, ellátandó terület jellemzői</b> .....  | 3  |
| II.1 Az ellátandó célcsoport:.....  | 3  |
| II.2. Az ellátandó terület jellemzői: .....   | 4  |
| II.3. Más intézményekkel történő együttműködés módja.....   | 4  |
| <b>III.A szolgáltatás célja, alapelvei</b> .....  | 5  |
| III.1. A szolgáltatás célja .....   | 5  |
| 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  |
| <b>IV.A feladatellátás szakmai tartalma</b> .....   | 9  |
| IV.1 A feladatellátás módja .....   | 9  |
| IV.2. A biztosított ellátások formái, köre, rendszeressége.....   | 9  |
| IV.2. A biztosított ellátások formái, köre, rendszeressége.....   | 10 |
| IV.3. Az ellátás igénybevételének módja.....  | 10 |
| <b>V.Az ellátás igénybe vételének módja</b> .....   | 11 |
| V.1. A kérelem benyújtásának módja:.....  | 11 |
| V.2. Igénybevétel feltételei:.....  | 12 |
| V.3. Értesítések:.....  | 12 |
| V.5. Megállapodás megkötésének jelentősége: .....   | 13 |
| V.6. A Szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja:.....   | 13 |
| V.6.1 Nyitvatartási, ügyeleti, ügyfélfogadási rend.....   | 14 |
| V.6.2. Elérhetőségek .....  | 14 |
| V.7. Panaszjog gyakorlásának módja igénybevételi eljárás során:.....  | 14 |
| <b>VI.A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja</b> .....  | 15 |
| <b>VII.Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok</b> ..... | 15 |
| VII.1. A szolgáltatást igénybe vevők jogai:.....  | 15 |
| VII.1.1. Adatvédelem:.....  | 16 |
| VII.1.2. Betekintési jog: .....   | 18 |
| VII.1.3. Jogorvoslathoz való jog:.....  | 19 |
| VII.1.4. Egyenlő bánásmódhoz való jog.....  | 19 |
| VII.2. A szolgáltatást nyújtók jogai: .....   | 20 |
| VII.3. Az ellátott jogi képviselő intézménye: .....   | 20 |
| <b>VIII.A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének módja, formái</b> .....                            | 21 |
| <b>IX.Mellékletek</b> .....   | 23 |

### I.A szolgáltató adatai

|  |   |
|--|---|
| <b>Intézmény neve:</b>                   | Szociális Gondozó Központ Érd<br>Éjjeli Menedékhely |
| <b>Intézmény székhelye:</b>              | 2030 Érd, Topoly u. 2.                              |
| <b>Fenntartója:</b>                      | Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata                 |
| <b>Fenntartó székhelye:</b>              | 2030 Érd, Alsó utca 1.                              |
| <b>Alaptevékenység:</b>                  | Alapító okiratban szereplő tevékenységek            |
| <b>A szolgáltató tevékenység típusa:</b> | Éjjeli Menedékhely (Szt.80)                         |
| <b>Intézmény férőhely száma:</b>         | 23 Fő   |
| <b>Ellátási területe:</b>                | 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, a korábbi évekhez hasonlóan az alkohol és drogfogyasztás sok esetben jelen van az éjszakai szállást igénybe vevők között.

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 helyben a Szociális Gondozó Központ Érd intézménye 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, helységekből 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 ellátása. Ennek szakmai irányítását az erre kijelölt egységvezető látja el.

Az ellátandó feladatok szorosan kapcsolódnak a nappali melegedő, valamint az utcai szociális munkához, valamint az átmeneti szállóhoz, ezért 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 gondozó szolgálat 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, így az éjjeli menedékhelyről is tájékoztatást kapnak.

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 a területen dolgoznak.

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

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

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

### **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 Éjjeli menedékhelyén a nappali melegedővel, az átmeneti szállóval és az utcai szociális munkával együttműködve valósul meg működési engedélyeinken megfelelően. Komplexitás és a törvények maradéktalan betartása érdekében jövőbeni feladat az éjjeli menedékhely bővítése női férőhelyek kialakításával.

Az **éjjeli menedékhely célja**, hogy az önellátásra képes, egyedülálló, krízis helyzetben lévő hajléktalan férfiaknak biztosítson éjszakai szállást és lehetőséget a pihenésre, valamint az, hogy „előszobája” legyen az átmeneti szállóra való bekerülésnek.

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

### III.2. Feladata

Éjjeli menedékhely:

Az éjjeli menedékhely feladata, Érd Megyei jogú város közigazgatási területén élő, illetve tartózkodó, 18 életévüket betöltött hajléktalan férfiak, akik lakásukat tartósan vagy átmenetileg más módon megoldani nem képesek éjszakai tartózkodásának biztosítása személyes gondoskodást nyújtó szakosított ellátás keretében.

### 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 valamint az utcai szociális munka az Érd topoly utca 2. szám alatti telephelyen, míg a nappali melegedő, és az éjjeli menedékhely az Érd Fehérvári út 89. szám alatti telephelyen 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. Az éjjeli menedékhelyen a szolgáltatások ellátásáért jelenleg 0,5 fő szociális munkás, 6 fő gondozó, továbbá 1 fő vezető 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 éjjeli menedékhely azok számára kedvező ellátási forma, akik bizalmatlanok az átmeneti vagy más tartós ellátási formával szemben, vagy nem rendelkeznek az ellátás igénybe vételéhez szükséges keresettel, ugyanakkor nem szándékoznak illegális lakásfoglalókká vagy közterületen élő hajléktalanokká válni.

A délutáni elhelyezést követően lehetőségük van a tisztálkodásra és egyéb higiéniai tevékenységek elvégzésére, továbbá szükség esetén egészségügyi ellátásban részesülnek, étkezhetnek, csomagjaikat elzárhatják az erre fenntartott csomagmegőrzőben, és a lefekvés előtti időt a közösségi helyiségben tölthetik aktív pihenéssel vagy szórakozással.

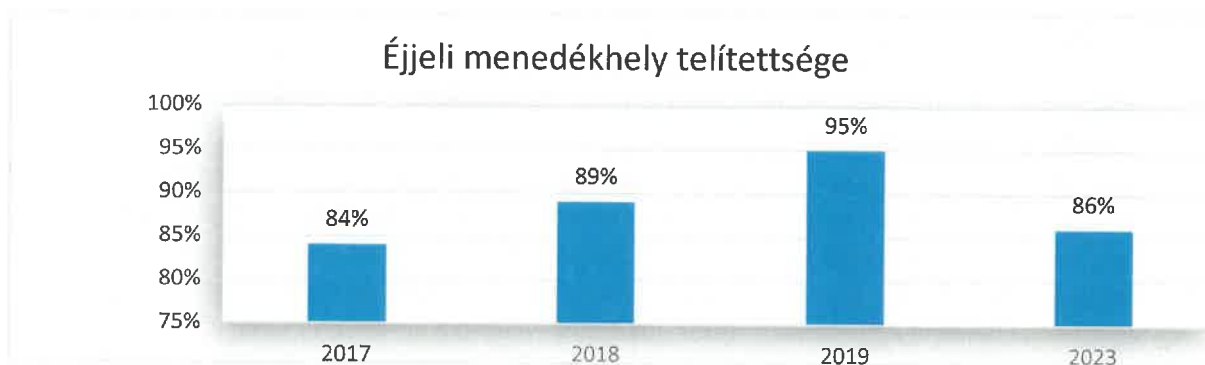
Ezen a szolgáltatáson belül a gondozók legfőbb feladata a szolgáltatás igénybevétele előtt a hajléktalan személy egészségi állapotának felmérése, szükség esetén az illető elkülönítése addig, míg közösségbe engedhető állapotba nem kerül, továbbá az összezártág és bizalmatlanság miatt kialakuló konfliktusok megelőzése vagy megfelelő kezelése.

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 éjjeli menedékhely jelenleg 23 fő férfi részére tud szolgáltatást nyújtani éjszakánként, melyet a közeljövőben tervezünk női férőhelyekkel is bővíteni.

A korábbi években az éjjeli menedékhelyen az igénybe vevők létszáma folyamatosan növekedett. Bár 2023-ban minimális csökkenés tapasztalható, a téli időszakokra minden esetben elmondható, hogy a létszámok telítődnek, vagy megközelítik a maximumot. Ugyanakkor az is elmondható, hogy a fluktuáció nagymértékű: 2023-ban 33 új kliens került felvételre az éjjeli menedékhelyre, míg ez a szám 2022-ben 14 fő volt.



A hajléktalan személyek ellátása a szorosan egymásra épülő ellátási formák összességének eredménye. Az utcai élet felszámolásának egyik elsődleges lépése az éjjeli menedékhelyen történő megjelenés. 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 45 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**

##### **Éjjeli menedékhelyen:**

Az éjjeli menedékhely a közösségi együttélés szabályainak betartására képes hajléktalan személyek éjszakai pihenését, valamint krízishelyzetben éjszakai szállás biztosítását lehetővé tevő szolgáltatás. Az éjjeli menedékhelyen 23 fő számára biztosítottak a törvényben előírt szolgáltatások. A 2030 Érd Fehérvári út 89 szám alatt működtetett éjjeli menedékhely elsősorban a többnyire rendszeresen alkalmi munkát vállaló hajléktalanok éjszakai elhelyezésével kívánja elősegíteni az utcai életvitel felszámolását. A fenti célnak megfelelően a szolgáltatásokat kiegészítjük munkaközvetítéssel, iratpótlással, eseti jellegű csomagmegőrzéssel is.

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

Szolgáltatási elemek az éjjeli menedékhelyen

Az éjjeli menedékhely minden ellátott számára napi illetve szükség szerint biztosítja:

- az éjszakai szállásadás 23 férőhelyen, ( ágyon, műbőr matracon rendszeres fertőtlenítés mellett)
- személyi higiénés, tisztálkodási, mosási lehetőséget,
- a személyi tisztálkodáshoz szükséges eszközöket (törülköző, szappan),
- a mosáshoz szükséges eszközöket (mosópor)
- elsősegélyhez szükséges felszerelést, orvosi elérhetőséget,
- a személyes használati tárgyak biztonságos megőrzését a csomagmegőrzőben,
- étkezésre szolgáló helyiséget, ételmelegítést,
- krízis időszakban a napi egyszeri étkezést, meleg ruhát, gyógyszert (nem krónikus betegségekre),
- ügyintézésben való közreműködést,
- információnyújtást,
- iratpótlást,
- a lakók közötti feszültségek feloldását, konfliktuskezelést.

Szociális gondozás keretén belül:

- egyéni esetkezelés
- csoportos szociális munka
- közösségi szociális munka
- Családi kapcsolatok ápolásának elősegítése

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

Szolgáltatási elemek az éjjeli menedékhelyen

Az éjjeli menedékhely minden ellátott számára napi illetve szükség szerint biztosítja:

- az éjszakai szállásadás 23 férőhelyen, ( ágyon, műbőr matracon rendszeres fertőtlenítés mellett)
- személyi higiénés, tisztálkodási, mosási lehetőséget,
- a személyi tisztálkodáshoz szükséges eszközöket (törülköző, szappan),
- a mosáshoz szükséges eszközöket (mosópor)
- elsősegélyhez szükséges felszerelést, orvosi elérhetőséget,
- a személyes használati tárgyak biztonságos megőrzését a csomagmegőrzőben,
- étkezésre szolgáló helyiséget, ételmelegítést,
- krízis időszakban a napi egyszeri étkezést, meleg ruhát, gyógyszert (nem krónikus betegségre),
- ügyintézésben való közreműködést,
- információnyújtást,
- iratpótlást,
- a lakók közötti feszültségek feloldását, konfliktuskezelést.

Szociális gondozás keretén belül:

- egyéni esetkezelés
- csoportos szociális munka
- közösségi szociális munka
- Családi kapcsolatok ápolásának elősegítése

Az éjjeli menedék folyamatos ápolásra, gondozásra szoruló személyt nem lát el.

### IV.3. Az Éjjeli menedékhely igénybevételének módja

Az éjjeli menedékhelyet egyedülálló férfi hajléktalan személyek vehetik igénybe eseti jelleggel, éjszakai elhelyezéssel. Az szolgáltatás igénybevétele önkéntes és térítésmentes.

Az éjjeli menedékhely nyilvántartást vezet az igénybe vevőkről, mely tartalmazza az igénybe vevő:

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

Az éjjeli menedékhelyre történő felvétel feltétele a hat hónapnál nem régebbi tüdőszűrő igazolás, valamint a hat napnál nem régebbi bőrgyógyászati igazolás. Az ügyfél részéről fontos, az éjjeli menedékhely házirendjének, szabályainak elfogadása és aláírása. A szolgáltatás igénybevételére jelentkező köteles bemutatni a természetes személyazonosító adatait. Az éjjeli

menedékhelyet előzetes bejelentkezés, felvételi eljárás nélkül nyitvatartási időben személyes jelentkezés útján lehet igénybe venni.

Az éjjeli menedékhely a hét minden napján délután 16 órától reggel 8 óráig tart nyitva. Az éjjeli menedékre történő felvételt az ügyfél szóban és írásban egyaránt megnyugtatja az általa igénybe vett szolgáltatás az éjjeli menedékhelyen 16 órától reggel 8:00 óráig tart, és a következő napon délután 4:00 órától szintén kérheti felvételét.

Krízisidőszakban, amennyiben a fenti igazolásokkal nem rendelkezik az igénybe vevő, úgy az éjszakai ügyeleten vagy a következő munkanapon szükséges az igazolás beszerzése, és bemutatása az ügyeletes kolléga részére.

### Krízis időszakban és Vörös kód kiadása esetén a teendők

Krízisidőszakban, amennyiben a tüdőszűrő és bőrgyógyászati igazolásokkal nem rendelkezik az igénybe vevő, a lehetőségekhez képest az éjszakai ügyeleten szükséges az igazolás beszerzése, de legkésőbb a következő munkanapon köteles a fenti igazolásokat beszerezni és azt az ügyeletes kollégának megmutatni.

A munkavégzés során elsődleges feladat az emberi élet védelme, ennek érdekében a szolgáltatás csak különös körülményekkel, és csak indokolt esetben tagadható meg, illetve szüntethető meg. Amennyiben a szolgáltatás a segítséget kérő számára nem biztosítható, abban az esetben a szolgálatban levő ügyeletes tájékoztatja az ellátást kérő személyt a legközelebbi befogadó, vagy ellátó állomásról. A szolgáltatás megszüntetése mindaddig nem engedélyezhető, amíg az ellátott számára más ellátónál a szolgáltatás nem biztosítható, illetve az igénybevételének feltételéről, és helyszínéről a kliens tájékoztatást nem kapott.

A Vörös kód célja a szélsőséges időjárás esetén a rászorultak életét és testi épségét veszélyeztető helyzet elhárítása érdekében megtett intézkedések. Intézményünk az Emberi Erőforrások Minisztériuma által kiadott protokoll értelmében jár el riasztás esetén. Szoros együttműködés van a Regionális diszpécserszolgálattal, a jelzéseket oda-vissza megtesszük. A riasztás idején befogadjuk az intézménybe irányított klienseket és biztosítjuk számukra a protokollban előírtakat.

## **V. Az ellátás igénybevételének módja**

### V.1. A kérelem benyújtásának módja:

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

A kérelem benyújtásának személyi feltételei:

- önellátásra képes 18 év feletti magyar állampolgár,
- letelepedési engedéllyel, vagy menekült státusszal rendelkező külföldi személy,
- Pest megye közigazgatási területéről rendelkező lakcíme van,
- Érd Megyei Jogú Várossal feladat ellátási szerződéssel rendelkező települések lakói,

- továbbá, ha a felvételnél tudomásul veszi a Házi rendben foglaltakat, melyet aláírásával igazol.

### V.2. Igénybevétel feltételei:

Az **éjjeli menedékhelyet** egyedülálló férfi hajléktalan személyek vehetik igénybe eseti jelleggel, éjszakai elhelyezéssel. Az éjjeli menedékhely igénybevétele önkéntes és térítésmentes. A bekerülés feltétele az egy hétnél nem régebbi negatív bőrgyógyászati igazolás, valamint a hat hónapnál nem régebbi negatív tüdőszűrő igazolás.

Az éjjeli menedékhelyet az a rászoruló hajléktalan személy veheti igénybe, aki:

- magyar állampolgár, hontalan, vagy bevándorlási, illetve letelepedési engedéllyel rendelkezik, valamint akit a magyar hatóságok menekültként elismert
- 18. életévét betöltötte
- önellátásra képes
- más lakhatási lehetőséggel nem rendelkezik
- a felvételnél tudomásul veszi a házi rendben foglaltakat, melyet aláírásával igazol.

Az éjjeli menedékhely nyilvántartást vezet az igénybe vevőkről.

A szállást naponta 17<sup>h</sup> - 22<sup>h</sup> között lehet elfoglalni, minden fél és egész órában, reggel 4:30 és 7:45 között kötelező elhagyni. A szálló közösségi élete miatt 22<sup>h</sup> –től kötelező csendes pihenő van.

### **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 házi orvosi 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:

Éjjeli menedékhely:

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

- Értesítés az igénybevételről

#### V.4. Nyilatkozatok:

Az ellátás megkezdésekor az ügyfelek az alábbiakról nyilatkoznak:

- Nyilatkozat adatnyilvántartásról
- Nyilatkozat értékmegőrzésről
- Nyilatkozat alapszolgáltatás igénybevételéről
- Nyilatkozat gyógyszerelésről

#### 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 térítésszerű-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.

#### Éjjeli menedékhely

Szóban az ügyeletes irodában 2030 Érd Fehérvári út 89.

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

## Szakmai Program 2024

Írásban:

postacím: 2030 Érd Fehérvár út 89.

email címen. [hajlektalanszallo@szocgond.hu](mailto:hajlektalanszallo@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](mailto:onkormanyzat@erd.hu)

Telefonközpont: 06- 23-522-300

Ügyfélszolgálat: 06-23-522-301

### V.6.1 Nyitvatartási, ügyeleti, ügyfélfogadási rend

Az éjjeli menedékhely a hét minden napján délután 17 órától reggel 8 óráig tart nyitva. Az általa igénybe vett szolgáltatás az éjjeli menedékhelyen 17 órától reggel 8:00 óráig tart, és a következő napon délután 17:00 órától szintén kérheti felvételét.

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, Fehérvári út 89

telefon: 06-23-363-767

telefonügyelet: 06-20-336-8773

e-mail:[hajlektalanszallo@szocgond.hu](mailto:hajlektalanszallo@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 mentális állapotára tekintettel a szociális intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás szolgáltatás igénybevételére.
- A szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ügyfél jogvédelmi helyzetét csak a törvényben, illetve a törvény felhatalmazása alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.
- Ellátás során figyelemmel kell lenni az igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására.  
Különös figyelemmel:
  - az élethez való jogra
  - az emberi méltósághoz és a testi épséghez,
  - valamint a testi lelki egészséghez való jogokra
- Az ellátást igénybe vevőt megilleti, a személyes adatainak védelme, valamint a magánlevéllel kapcsolatos titokvédelem. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénybe vevő adataihoz csak az arra jogosult személyek férhessenek hozzá.

- az 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 szerezhesen tudomást. Különös figyelemmel az ellátást igénybe vevő szociális rászorultságának tényérek.
- Az Intézmény nem korlátozhatja az ellátottak, a személyes tulajdonát képező tárgyait, illetve mindennapi használati tárgyai használatában, kivéve a házirendben meghatározott azon tárgyak körét, amelyek veszélyt jelentenek az intézményben élők testi épségére a veszélyeztető tárgyak körét ezen tárgyak birtoklásának feltételeit illetve ellenőrzését a házirend szabályozza.
- Az intézményvezetőnek gondoskodnia kell az ellátást igénybe vevők Intézménybe bevitt vagyontárgyainak, személyes tárgyainak is értékeinek megfelelő és - szükség esetén - biztonságos elhelyezéséről. Az Intézmény a házirendben szabályozhatja - figyelemmel a raktározási és elhelyezési lehetőségekre - , hogy az egyes ellátást igénybe vevők milyen nagyságú, illetve milyen mennyiségű, az intézményi élethez szükséges, azzal összefüggő személyes tárgy Intézményben történő bevitelére 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 határozni azokat az eseteket, amikor a látogatók látogatási idő kívül is kapcsolatot tarthatnak az ügyféllel. A látogatók fogadása során figyelemmel kell lenni az intézményben élő más személyek nyugalma.
- Az Intézmény biztosítja ügyfelei számára, a nyugodt körülmények között történő alapvető tisztálkodás és pihenési lehetőségeket.
- Szolgáltatások igénybevétele nem tehető függővé olyan információktól, amely az ügyfél korábbi életvitelével, vagy előéletével kapcsolatos.
- Intézményünk ügyfeleink részére postacímet biztosít, és a részére érkező leveleket kézbesíti.
- Az ellátottjogi képviselő az intézmény elhelyezését igénybe vevő, illetve a szolgáltatásokban részesülő ügyfelek részére nyújt segítséget jogaik gyakorlásában. Az ellátottjogi képviselő köteles az ellátást igénybe vevőre vonatkozó, és tudomására jutott orvosi titkokat megtartani, és az ellátást igénybe vevő személyes adatait a vonatkozó jogszabályok szerint kezelni. Az ellátottjogi képviselő neve elérhetősége az intézmény székhelyén és telephelyén jól látható helyen kifüggesztésre került.

### 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.



## Szakmai Program 2024

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.

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 panaszával a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (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 betekinthesse 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) betekinthez 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) betekinthez 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) betekinthez 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) érdekképviselőhöz 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 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 panasa 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 egységeként az Integrált Jogvédelmi Szolgálat (IJSZ) működteti. Az ellátottjogi képviselő – törvényekben és a jogszabályokban meghatározott keretek között – védi az ellátottak jogait, segíti őket azok megismerésében és érvényesítésében.

Ellátottjogi képviselő 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. Mivel a Szociális Gondozó Központ Érd Hajléktalan Ellátásának összes intézménye egy helyen található, így minden hónapban az egész szakmai team együtt tartja meg a megbeszélését.

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

## Szakmai Program 2024

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

**IX.Mellékletek**

**1.számú melléklet**

**Házirend:**

# Éjjeli Menedékhely

## HÁZIREND



**2024.**

## Tartalom

|  |    |
|--|----|
| 1. Háziarend célja, hatálya .....                                  | 25 |
| 2. Az Éjjeli Menedékhely igénybevételének rendje.....              | 2  |
| 3. Az intézményi jogviszony .....                                  | 3  |
| 4. Nyitvatartási idő, ügyfélfogadás rendje.....                    | 27 |
| 5. Térítési díj.....   | 27 |
| 6. Értékmegőrzés, személyes tárgyak használata, vagyonvédelem..... | 27 |
| 7. Tűzvédelem.....   | 5  |
| 8. Az intézmény által nyújtott szolgáltatások köre.....            | 5  |
| 9. Ruházat és textilialia javításának rendje.....                  | 6  |
| 10. Alapvető együttélési szabályok.....                            | 6  |
| 11. A háziarend súlyos megszegésének esetei.....                   | 8  |
| 12. Az ellátottak érdekvédelme.....                                | 9  |



## **1. A házirend célja, hatálya**

A házirend célja, hogy meghatározza az éjjeli menedékhelyhez kapcsolódó szolgáltatások belső rendjét és tájékoztasson az alapvető szabályokról. E szabályok ismerete és elfogadása feltétlenül szükséges ahhoz, hogy a szolgáltatásokat megbízhatóan, konfliktusoktól mentes légkörben nyújthassuk, minden igénybe vevő és munkatárs érdekeit figyelembe véve. A Házirend hatálya kiterjed az ellátást igénybe vevőkre és az intézmény munkatársaira.

### **Általános feltételek**

A Szociális Gondozó Központ Érd hajléktalan ellátó rendszerében az Éjjeli menedékhely komfortfokozatánál és szolgáltatásainak jellegénél fogva egyedülálló hajléktalan személyek részére biztosít eseti jelleggel, egy éjszakára elhelyezést.

A hajléktalanok éjjeli menedékhelyének igénybevételét külön eljárás nélkül, a tagintézmény vezető, illetve a nevében eljáró mindenkori ügyeletesének intézkedése alapozza meg, különös tekintettel a kérelmező szociális, mentális, egészségügyi, családi, stb. körülményeire, valamint az intézményben rendelkezésre álló férőhelyekre.

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

- magyar állampolgár, vagy bevándorlási, illetve letelepedési engedéllyel rendelkező személy, hontalan (legutolsó bejelentett lakcíme Pest megyei, vagy valamely Pest megyei település lakcím nélküli), 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

**Az éjjeli menedék folyamatos ápolásra, gondozásra szoruló személyt nem lát el.**

## **2. Az Éjjeli Menedékhely igénybe vételének rendje**

- A hajléktalan személy éjjeli menedékhelyen való elhelyezés iránti igényét, nyitvatartási időben, a menedékhelyen történő jelentkezésével jelzi. Ennek elutasítása esetén panasszal élhet az éjjeli menedékhely vezetőjénél, a BMSZKI igazgatójánál, valamint Érd Város Polgármesteri Hivatalánál.
- A férőhely elfoglalásakor az intézmény tájékoztatást ad:
  - a) az intézményben biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről;
  - b) az intézmény által vezetett nyilvántartásokról;
  - c) panaszjoguk gyakorlásának módjáról;
  - d) az intézmény házirendjéről;
  - e) az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről
- Az éjjeli menedékhelyen vezetett nyilvántartás tartalmazza:

- a lakó személyazonosságának megállapításához szükséges adatokat (név; anyja neve; szül. idő, TAJ szám)
- az éjjeli menedékhely igénybevételéhez szükséges egészségügyi igazolások meglétét
- a lakó magatartásával kapcsolatos feljegyzéseket
- az ellátás felfüggesztését megalapozó esemény dokumentálását
- szolgáltatások nyújtásának dokumentálását

- Az éjjeli menedékhelyen történő elhelyezés egy éjszakára szól. A felvétel minden nap 18 órától a férőhelyek betöltéséig tart, a férőhelyek érkezési sorrendben foglalhatóak el, a férőhely pontos helyét a menedékhely mindenkor ügyeletes jelöli ki.
- A felvétel során az éjjeli menedékhelyet igénybe vevő köteles közölni, - amennyiben a megfelelő okmányokkal rendelkezik igazolni - nevét, születési idejét, anyja nevét, lakcímét.
- A felvétel feltétele a hat napnál nem régebbi bőrgyógyászati igazolás, (amennyiben az ügyeletes szociális munkás kéri), valamint a hat hónapnál nem régebbi tüdőgondozói igazolás.

### Igénybevétel feltétele:

- kérelem
- nyilvántartás
- nyilatkozat adatkezelésről
- nyilatkozat alapszolgáltatás igénybevételéről
- fél évnél nem régebbi negatív tüdőszűrő lelet
- 6 napnál nem régebbi negatív bőrgyógyászati igazolás

Krízisidőszakban, amennyiben a fenti igazolásokkal nem rendelkezik az igénybe vevő, úgy az éjszakai ügyeleten szükséges az igazolás beszerzése, vagy a következő munkanapon köteles a fenti igazolásokat beszerezni.

### 3. Az Intézményi jogviszony

- Az éjjeli menedékhelyen intézményi jogviszony jön létre a jogosult éjjeli menedékhelyre történő jelentkezése alapján, a férőhely elfoglalásával.
- Az intézményi jogviszony határozott idejű, egy éjszakára szóló és legfeljebb az éjjeli menedékhely reggeli zárásáig tart.
- Az ellátás igénybevételére megállapodást nem kell kötni.
  
- Az éjjeli menedékhelyről való reggeli távozást követően visszatérni ugyanaznap reggel nem lehet, legkorábban 8 órától a nappali melegedő vehető igénybe.
- Automatikusan megszűnik az éjjeli menedékhelyen létrejött intézményi jogviszony a menedékhely reggel történő bezárásával.

#### **4. Nyitvatartási idő, ügyfélfogadás rendje**

- A szállást naponta **17-22 óráig** lehet elfoglalni, és minden reggel **4:30 és 8:00 óra között** az intézményt el kell hagyni.
- Az éjjeli menedékhelyet tartósan igénybe vevők a reggeli távozás előtt ágyneműjüket a számukra kijelölt öltözőszekrényben kell elhelyezzék váltás ruhájukkal együtt. Az öltöző szekrényen kívül, illetve az ágyon és a hálólhelyiségekben tárolni semmit nem lehet. A hátrahagyott holmikért az intézmény felelősséget nem vállal.
- Összességében a szolgáltatást naponta 14 órában lehet igénybe venni. Indokolt esetben az egységvezető a fenti időpontoktól az ügyfél javára eltérhet.
- Az intézménybe való beengedés fél óránként történik, ezt követően van mód az ágynemű átvételére és hozzáférni a hűtőszekrényhez.
- Az ágyak elfoglalása érkezési sorrendben történik, az egészségi állapot figyelembevételével.

#### **5. Térítési díj**

- Az éjjeli menedékhely szolgáltatásai **térítésmentesen** vehetők igénybe.

#### **6. Értékmegőrzés, személyes tárgyak használata, vagyonvédelem**

- Az ellátott az intézménybe elhelyezési, raktározási nehézségek miatt csak korlátozott mennyiségben hozhatja magával személyes tárgyait. Az öltözőszekrényen elférő személyes holmikon kívül 1 nagy zsáknyi ruhanemű helyezhető el a külső raktárban.
- A szekrények tartalmát az intézmény bármely alkalmazottja szűrőpróbaszerűen ellenőrizheti.
- Az éjjeli menedékhelyen értékmegőrzésre van lehetőség kulccsal zárható értékmegőrzőkben, mely használata külön szabályzatban van rögzítve. Az értékmegőrzőn kívül tartott személyes holmik, értékek megőrzéséért és megóvásáért az intézmény nem vállal felelősséget. Az értékmegőrző helyiség nyitása szükség szerint, de legsűrűbben fél óránként történik.
- Az intézmény egész területére tilos lomokat, hulladékokat behozni, azokat az intézmény területén elrejteni! A lomok, hulladékok nem tekinthetők személyes tárgyaknak. Az udvar területére behozott tárgyakat a munkatársak folyamatosan ellenőrzik, az ott hagyott tárgyak megsemmisítésre kerülnek.
- A szálló területéről tilos kivinni bármilyen intézményi tulajdont.
- Az éjjeli menedékhely berendezéseinek, közös használati tárgyainak rendeltetésszerű használata, megóvása minden lakó és a személyzet közös felelőssége, feladata. Törekedni kell a takarékos víz-és áramfogyasztásra. Rongálás, kár okozás esetén az ellátott az okozott kár megtérítésére kötelezhető.
- Az intézmény területére csak újonnan vásárolt elektromos eszközöket lehet

behozni és használatba helyezni

- A hálólhelyiségekbe ételt-italt bevinni szigorúan tilos.
- Az éjjeli menedékhely bejárati ajtajának riglijét 10 óra után zárni kötelező.
- Nappal az éjjeli menedékhely területén és udvarában tartózkodni tilos, nappal a nappali melegedőn és a hozzá tartozó udvarrészen lehet tartózkodni.

## **7. 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.

## **8. Az intézmény által nyújtott szolgáltatások köre**

Az Éjjeli menedékhely egyedülálló hajléktalan férfiak számára biztosít eseti jelleggel, egy éjszakára elhelyezést.

Az éjjeli menedékhely szolgáltatásai:

- tanácsadás
- felügyelet
- ügyintézésben való közreműködést, információnyújtást
- fekhely és pléd biztosítása
- személyi higiénés, tisztálkodási, mosási és szárítási lehetőség valamint az ezekhez szükséges eszközök biztosítása
- étkezésre szolgáló helységet, ételmelegítési és főzési lehetőséget biztosítása
- étel tárolásához szükséges hűtőt biztosítása
- elsősegélyhez szükséges felszerelés biztosítása
- eseti gyógyszer (nem krónikus betegségre) biztosítása
- szükség esetén az egészségügyi szolgáltatókhoz, rehabilitációhoz történő hozzájutás megszervezése és koordinálása figyelembe véve a szállást kérő egészségi és mentális állapotát
- a személyes használati tárgyak biztonságos megőrzése a csomagmegőrző raktárban
- lehetőség szerint az évszaknak megfelelő ruhához való hozzájuttatás

- a lakók közötti feszültségek oldása, konfliktuskezelés

**Tisztálkodásra és mosásra 17-21 óráig van lehetőség minden nap, illetve korábban a nappali melegedőn.**

### **9. Ruházat és textília tisztításának és javításának rendje**

- A szervezeti egység az ellátott részére ruházatot a (raktárkészletéből) a rendelkezésre álló ruhaadományokból tud biztosítani
- A lakó saját ruházatának mosásához szükséges mosóeszközt az intézmény biztosítja, és mosóporról gondoskodik
- A textíliák fertőtlenítése az előírásoknak megfelelő időközönként történik.
- Minden ellátott köteles a számára használatra átadott textíliákra vigyázni és azokat rendeltetésszerűen használni.
- 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. Alapvető együttélési szabályok**

- A szolgáltatást igénybe vevők kötelesek a közösségi együttélés szabályait betartani. Magatartásukkal, viselkedésükkel nem zavarhatják a közösség tagjait.
- Az ügyfelek 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 életviteli tevékenységeik végzése során figyelemmel kell lenniük arra, hogy ne korlátozzák, akadályozzák az intézményben élő más ellátottat, továbbá ne zavarják mások nyugalmát, pihenését.
- 22.00 órától másnap reggel 7.00 óráig az intézmény területén mindennemű indokolatlan zajkeltés, és az intézményben lakók nyugalmanak zavarása Tilos!
- Ha az igénybe vevő műszaki meghibásodást, balesetveszélyt, illetve tűzveszélyt észlel, köteles azonnal jelezni az ügyeletes gondozónak.
- Az igénybe vevő köteles a saját környezetében rendet tartani, a közösségi helységek

használata során maga után tisztaságot hagyni. A konyhában és az étkező asztalon, az esti és a reggeli étkezést követően saját maga után tisztaságot hagyni, elmosogatni.

- Az intézmény területén a szemetet az arra kijelölt helyre szükséges kidobni. Tilos lomokat, hulladékokat behozni, azokat az intézmény területén elrejteni!
- 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 intézmény udvarában madarak, macskák és bármely más állatok etetése tilos.
- A lakó nem tarthat magánál olyan tárgyakat, amelyekkel önmaga, illetve mások életét, testi épségét, egészségét veszélyezteti (pl. fegyver, ütő-, vágó-, szűrőeszköz – kivéve étkezéshez és főzéshez szükséges eszköz –, gázspray, kábítószer stb.). Fenti tárgyak birtoklásának gyanúja esetén az intézmény személyzete felszólítja a lakót, hogy adja azt (át, amennyiben ennek nem tesz eleget, ellenőrzést végez, és eltávolítja a veszélyeztető tárgyat. Szükség esetén Rendőrségi segítséget kér.
- 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.
- Az éjjeli menedékhelyre alkoholt és bódulatkeltő anyagot behozni, alkohol vagy drog által erősen befolyásolt, másokra veszélyes állapotban a szállásra bejönni tilos.
- A hűtőben elhelyezendő élelmiszereket az ügyeletes segítségével névvel és dátummal el kell látni.
- A férőhely elfoglalása során, illetve az intézmény területén való tartózkodás során az intézmény munkatársa alkalmazhat alkoholszondát.
- Amennyiben a fűjt érték meghaladja a 0,5 értéket, úgy az ellátott nem léphet az intézmény területére, illetve, ha már ott tartózkodik, el kell hagynia azt.
- Az alkoholszonda megfűjásának megtagadása esetén az ellátott nem léphet az intézmény területére, illetve, ha már a területén tartózkodik, el kell hagynia azt.
- A munkatárs az alkoholszonda eredményétől függetlenül megtagadhatja a belépést, ha megítélése szerint az ellátott nincs beengedhető állapotban.
- A fenti állapot fennállását szociális munkás, illetve távollétében a kijelölt ügyeletes mérlegeli, szükség esetén a lakó szállásra való beengedését késleltetheti, mely intézkedés a kiváltó okok fennállásáig tart.
- Amennyiben a lakó a Házi rendet olyan súlyosan megsérti, hogy magatartása bármely személy testi épségét veszélyezteti vagy a menedékhely működését akadályozza, a szállás vezetője, illetve nevében eljáró mindenkorai ügyeletes a nyújtott szolgáltatások igénybevételét, - beleértve a szállás biztosítását is - felfüggesztheti.
- Az intézkedés a kiváltó okok fennállásáig, de legfeljebb 24 óra időtartamig tart.
- Az éjjeli menedékhelyre történő beengedés késleltetése, megtagadása miatt panasszal a tagintézmény vezetőjéhez, a Szociális Gondozó Központ Érd igazgatójához lehet fordulni.
- Ide be kéne írni tájékoztató jelleggel, ha van helyi rendelet a közterületen való ital- és drog fogyasztásról a szálló közvetlen környezetére tekintettel...
- A házi rendben nem szabályozott kérdésekben a szociális munkás, illetve a szállás személyzetének iránymutatása szerint kell eljárni.
- A Házi rend megsértésének súlyát értékelve a tag-intézmény vezetője szóbeli, ismételt esetben írásbeli figyelmeztetést alkalmazhat, illetve ismétlődő rendezavarás, más lakókkal

való személyi összeférhetlenség esetén kezdeményezheti a további ellátásnak másik menedékhelyen történő biztosítását.

- Az intézkedésről a tag-intézmény vezető dönt, hatálya a kiváltó okok fennállásáig tart. Amennyiben az ellátott a vezető intézkedésével nem ért egyet, panaszával a Szociális Gondozó Központ Érd Igazgatójához fordulhat.
- Az ügyfél elhalálozása esetén az általa megnevezett és nyilvántartásba vett hozzátartozót értesíti az intézmény vezetője.

### **11. 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.

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

Az ellátásból való kitiltás időtartamát a szakmai team határozza meg az elkövetett szabályszegés súlyosságának függvényében.

### **12. Az Ellátottak érdekvédelme**

A lakó és hozzátartozója, valamint az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet az ellátással, illetve az intézmény munkatársainak intézkedésével kapcsolatos észrevételével, panaszával a tag – intézmény vezetőjéhez, a Szociális Gondozó Központ Érd igazgatójához, az Ellátottjogi képviselőhöz, illetve amennyiben panaszát nem vizsgálták ki vagy annak eredményével nem ért egyet, Érd Város Polgármesterhez fordulhat.

Az ellátást igénybe vevők jogainak gyakorlása:

- A szolgáltatásban részesülő személy panaszt tehet szóban vagy írásban (panaszláda) az eseményt követő 8 napon belül a tag-intézmény vezetőjénél személyiségi jogainak megsértése esetén, az intézmény dolgozóinak szakmai, titoktartási és vagyónvédelmi

## Szakmai Program 2024

kötelezettségeinek megszegése esetén vagy az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében.

- Az intézmény vezetője a panasz kivizsgálásnak eredményéről 15 napon belül köteles értesíteni a panasztevőt.
- Ha a panasz kivizsgálása nem történik meg határidőre, vagy azzal a panaszos nem ért egyet, 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat. A jogorvoslati kérelmet az Érd Város Polgármesteri Hivatal Szociális Osztályán lehet benyújtani.
- Ellátottjogi képviselő igénybevételeének lehetősége, módja:
  - Az ellátottjogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó alap-és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybe vevő, illetve a szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában.
  - Az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről -annak esetleges módosításairól – kérésre minden gondozó köteles tájékoztatást nyújtani. Az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről írásos tájékoztatót az intézményben jól látható helyen ki kell függeszteni.

Érd, 2024.01.



*Szabó Viktória* H  
szervezeti egységvezető

**Szervezeti és Működési Szabályzat**

3.számú melléklet