

Országos Szociális Intézményfenntartó Központ
Baptista Integrációs Központ
1117 Budapest, Budafoki út 107.

BAPTISTA INTEGRÁCIÓS KÖZPONT

SZAKMAI PROGRAM

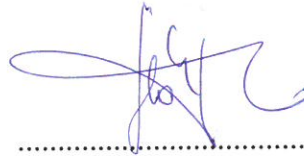
Hatályos: 2021.12.09.

Készítette: **Baptista Integrációs Központ**
Hajléktalanok Átmeneti Szállása
Újbuda
1117 Budapest, Budafoki út 107.
Adószám: 18211432-1-43



.....
Ghyczy Gellért intézményvezető

Jóváhagyta: **Országos Szociális**
Intézményfenntartó Központ
1111 Budapest, Budafoki út 34/b 1/2.
MagNet Bank: 16200100-11568238
Adószám: 18842999-1-43
6.



.....
Hári Tibor ügyvezető főigazgató
fenntartó képviselője

1. Bevezető	3
2. Az intézmény által nyújtott szolgáltatások működésének jogi keretei:	4
3. Intézmény adatai.....	5
4. Az intézmény célja, feladatai	6
Az átmeneti szállás szakmai programja.....	8
1. Az átmeneti szálló, mint szolgáltatás feladata.....	8
2. Az együttműködés módjai az integrált intézményen belül.....	9
3. Más intézményekkel történő együttműködés.....	10
4. Az ellátás időtartama/módja:	11
5. Ellátandó célcsoport jellemzői	12
6. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége	12
7. A szolgáltatások igénybe vételének módja.....	14
8. A szállók szolgáltatásai:	21
9. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja.....	24
10. Az ellátottak jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....	24
11. Az intézményekre vonatkozó szakmai információk.....	27
12. Térítési díj	29
1. A lakhatási szolgáltatás célja	30
A BIK Utcai Gondozószolgálat szakmai programja.....	32
1. Az utcai szociális gondozószolgálat tevékenységét meghatározó jogszabályok	32
2. Az utcai szociális munka alapelvei.....	33
3. A BIK Utcai Gondozószolgálat ellátási területe.....	33
4. A BIK Utcai Gondozószolgálat ellátásának célcsoportja.....	34
5. A BIK Utcai Gondozószolgálat elérhetőségei	34
6. A BIK Utcai Gondozószolgálat működésének személyi feltételei	34
7. A BIK Utcai Gondozószolgálat működési rendje	34
8. A BIK Utcai Gondozószolgálat tevékenységei, kötelezettségei.....	37
9. A BIK Utcai Gondozószolgálat tevékenységének dokumentációja, adatkezelési szabályok:	39
10. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás	39
11. Panaszkezelés.....	40
12. Együttműködés más szervezetekkel	40
Mellékletek.....	41

1. Bevezető

Az Országos Szociális Intézményfenntartó Központ fenntartásában működő Baptista Integrációs Központ rászoruló hajléktalan személyek részére biztosít a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény alapján személyes gondoskodás keretébe tartozó szolgáltatást és ellátást.

Az intézmény elsődleges célja az élet védelme, továbbá a hajléktalanságból adódó különböző egyéni és társadalmi problémák, károsodások csökkentése, a célcsoport életesélyeinek, életminőségének javítása. Kiemelt cél a hajléktalan emberek támogatása a hajléktalan lét elhagyásában, az önálló életvitel megteremtésében, a sikeres társadalmi integrációhoz szükséges feladatok ellátása.

Célunk továbbá, hogy a személyes szolgáltatást végzőknek is létbiztonságot, szakmai fejlődést, esetmegbeszélést, képzési, szupervíziós lehetőséget nyújtsunk a napi feladatok teljesítéséhez.

2. Az intézmény által nyújtott szolgáltatások működésének jogi keretei:

- A szociális igazgatásról és ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény
- 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról
- 257/2000. (XII.26.) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról
- 340/2007. (XII.5.) Korm. rendelet a személyes gondoskodás igénybevételével kapcsolatos eljárásokban közreműködő szakértőkre, szakértői szervekre vonatkozó részletes szabályokról
- 36/2007. (XII.22.) SZMM rendelet a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól
- 8/2000. (VIII.4.) SzCsM. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó személyek adatainak működési nyilvántartásáról
- 9/2000. (VIII.4.) SzCsM. rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról
- 1/2000. (I.7.) SzCsM. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 9/1999. (XI.24.) SzCsM. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről
- 214/2012. (VII.30.) Korm. rendelet az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központtról
- 381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról
- 2012. évi I. tv. a Munka Törvénykönyvéről
- 2012. évi CCIV. Törvény a Magyarország 2013. évi központi költségvetéséről
- 253/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet az országos településrendezési és építési követelményekről.

3. Intézmény adatai

Az intézmény megnevezése: Baptista Integrációs Központ
Fenntartó neve Országos Szociális Intézményfenntartó Központ
Alapítás éve: 2011
Az intézmény fenntartója: Országos Szociális Intézményfenntartó Központ
A fenntartó székhelye: 1111 Budapest, Budafoki út 34/b I/2.
A fenntartó adószáma: 18646999-1-43
A fenntartó típusa: egyházi fenntartó
Nyilvántartási száma: MBE EJSZ-2015/004

Az intézmény székhelye:

BIK Hajléktalanok Átmeneti Szállása Újbuda

1117 Budapest, Budafoki út 107.

Ellátotti létszám: 150 fő

krízis időszakban (november 1 – április 30 között) 45 fő időszakos férőhely

Lakhatási szolgáltatás: 6 fő,

Szolgáltatásnyújtás helye:

1149, Budapest, Várna u. 8. Fszt. 1	2 fő
1148, Budapest, Kerepesi út 54. IV. em. 67.	2 fő
1143, Budapest, Ilka u. 35. II. em. 24.	2 fő

Az intézmény telephelyeinek működési engedélyben meghatározott adatai:

BIK Hajléktalanok Átmeneti Szállása Soroksár 1:

1239 Budapest, Grassalkovich út 294.

Ellátotti létszám 150 fő

krízis időszakban (november 1 – április 30 között) 45 fő időszakos férőhely

Lakhatási szolgáltatás: 160 fő,

Szolgáltatásnyújtás helye: 1203 Budapest, Baross utca 2. BIK Kiléptető Szálló

BIK Hajléktalanok Átmeneti Szállása Soroksár 2:

1239 Budapest, Grassalkovich út 294.

Ellátotti létszám: 150 fő

BIK Hajléktalanok Átmeneti Szállása Csepel:

1211 Budapest, Déli út 14.

Ellátotti létszám: 150 fő

Ágazati azonosító:

S0028957

Fenntartói szakmai felügyelet:

Magyarországi Baptista Egyház Módszertani Központja

Országos Szociális Intézményfenntartó Központ

- Ellenőrzési Csoport

Hatósági szakmai felügyelet:

- Budapest Főváros Kormányhivatala
- Magyar Államkincstár Budapest és Pest Megyei Igazgatósága

4. Az intézmény célja, feladatai

Az BIK székhelyén és telephelyein nyújtott bentlakásos (hajléktalan személyek részére átmeneti elhelyezést nyújtó) szakosított ellátás integrált szervezeti formában működik. Az átmeneti szállók szükségességét megalapozta az az igény, hogy egyre több olyan segítségre szoruló ellátott jelenik meg a rendszerben, akiknek egy éjjeli menedékhely nem nyújtott megfelelő ellátást, akik szálláson kívüli munkát szerettek volna, igényelték kapcsolatrendszerük felépítését vagy újraépítését.

Az ellátás ezen kívül kiegészül egy külön telephelyen működő szakmai egységgel is, amely, mint Kiléptető szálló biztosít lehetőséget az ellátottak továbblépéséhez, társadalmi integrációjához. Az eddig nem a szociális ellátórendszer részeként, normatív állami támogatás nélkül működő Kiléptető Szálló már helyet ad az átmeneti szállások lakhatási szolgáltatásainak külső férőhelyen való megvalósításához.

Az intézmény elsődleges célja az élet védelme, továbbá a hajléktalanságból adódó különböző egyéni és társadalmi problémák, károsodások csökkentése, a célcsoport életesélyeinek, életminőségének javítása, a társadalmi integráció elősegítése, valamint a jogszabályban meghatározott ellátási idő alatt az önálló lakhatás megteremtésének támogatása.

Az intézmény általános céljai:

A rászoruló emberek számára a - szükségleteikhez igazodó – segítségnyújtás. Valós szükségleteken alapuló, célzott ellátás biztosítása, a veszélyeztetett személyek feltérképezése, problémáik hatékony megoldása, szakmai egységek munkájának összehangolása, koordinálása, a szolgáltatások minőségének, színvonalának és hatékonyságának folyamatos fejlesztése. Szükséglet-orientált szociális védőháló kialakítása, más szociális ellátásokkal való kapcsolatok által az ellátások egymásra építése, az átjárhatóság biztosítása.

A Baptista Integrációs Központnak, mint azt elnevezése is mutatja, legfőbb célja a jogszabályok alapul vételével ellátottjaink társadalmi integrációjának segítése. Ezen integrációs cél a legfőbb szempont, a gondozási folyamat is a sikeres társadalmi integráció megvalósításához alkalmazkodik. A nyújtott szolgáltatásokat, valamint az egyéni gondozási folyamatot is úgy kell kialakítani, hogy annak végeztével az egyén képes legyen az önálló életvitel megteremtésére, a hajléktalan életforma tartós elhagyására.

Intézményünk a preventív és korrekatív szociális munka keretében komplex segítséget nyújt a szociális szolgáltatást igénybe vevők önálló életvitelének és készségeinek megőrzéséhez.

Feladatunk a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával a kliensek krízishelyzeteinek orvoslása, társadalmi kirekesztődésük elleni küzdelem, valamint a társadalomba való beilleszkedés, visszailleszkedés elősegítése, melynek egyik eszköze a kapcsolati rendszer felépítése vagy helyreállítása, a folyamatos, megbízható segítségnyújtás. Az aktív korú ellátottjainkat az információs lehetőségek széles körével támogatjuk az álláskeresésben, a munkaerő-piaci integrációban.

A szociális munka legfontosabb eszköze az egyéni esetkezelés. Ennek során a segítő törekszik a bizalmi kapcsolat kialakítására, képviseli az ellátottat az intézmény dolgozói előtt. A szociális munka minden lépése a Szociális Munka Etikai Kódexében foglalt alapelvek, etikai normák, szabályok ismerete, betartása mellett történik.

Az intézmény felelőssége

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) szerinti szakosított ellátási formák nyújtása a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7) SZCSM rendelet szerinti szakmai tartalommal.

Az intézmény feladata, hogy a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően szervezze szolgáltatásait, foglalkozásait és programjait, valamint céljai megvalósításának érdekében együttműködjön más szakmai intézményekkel, szolgáltatókkal, projektekkkel.

Az átmeneti szállás szakmai programja

1. Az átmeneti szálló, mint szolgáltatás feladata

Megfelelő hajlékkal nem rendelkező férfiak és nők átmeneti ellátása.

Ezen belül:

- kultúrált 24 órás tartózkodási lehetőség biztosítása,
- ételmiszer, és ruha adományok osztása,
- továbbá az alapvető emberi jogok, az emberi méltóság és a további szociális ellátási formák igénybevételének elősegítése egyéni esetkezeléssel, szociális ügyintézással, melyben lehetőség nyílik a társadalmi és a családi kapcsolatok ápolására is.

A hajléktalan személyek átmeneti szállása biztosítja

- az éjszakai pihenésre,
- a személyi tisztálkodásra,
- az étel melegítésére, főzésre, étkezésre,
- a betegek elkülönítésére,
- a közösségi együttlétre szolgáló helyiségeket.

Mindezeken túl az intézmény biztosítja az ellátást igénybe vevő

- ágyneműjét,
- tisztálkodásához szükséges textíliát,
- személyes ruházatának tisztításához szükséges feltételeket (krízisidőszakban),
- személyes használati tárgyainak biztonságos megőrzését,
- részére nyújtandó elsősegélyhez szükséges felszerelést.

A hajléktalanok átmeneti szállása szükség szerint:

- tanácsadás,
- esetkezelés,
- gondozás,
- készségfejlesztés,
- az ellátott egyéni szükségletei szerint felügyelet és háztartási, vagy háztartást pótló segítségnyújtás

szolgáltatási elemeket biztosít.

2. Az együttműködés módjai az integrált intézményen belül

Az intézmény szervezetében dolgozók:

Intézményvezető: az intézmény székhelyén irányítja a Baptista Integrációs Központot.

Intézményvezető helyettes: teljes jogkörben helyettesíti az Intézményvezetőt, valamint eljár a saját munkakörébe tartozó feladatok ellátásában.

Gazdasági vezető: irányítja az Intézmény költségvetésével, számvitelével, bérszámfejtésével, vagyongazdálkodásával és személyügyi adminisztrációjával kapcsolatos feladatokat.

Telephely vezetők és részlegvezető: a részlegvezető a székhely és a telephelyvezetők a telephelyek helyi szintű vezetői, napi teendőket látják el, közvetlen felettesük az intézményvezető.

Szociális munkatársak: az igénybevevők szociális ellátását biztosítják, egyéni esetkezelést végeznek, ügyeletet tartanak.

Segítők, gondozók: a telephelyeken ügyeletet biztosítanak, segítik a szociális munkatársak munkáját, krízis ellátásban pedig napi feladatokat látják el.

Az együttműködés az intézmény szervezeti egységei között több szinten történik:

A telephelyvezetők esetében hetente egy alkalommal kerül sor szakmai megbeszélésre, melynek során a részleg/telephely vezetők és az intézményvezető egyeztetik az aktuális feladatokat és beszámolnak a korábbi utasítások végrehajtásáról.

A fent leírtakon túl a szervezeti egységekben kijelölt részlegvezető és telephelyvezetők heti egy alkalommal esetmegbeszélést, és/vagy team megbeszélést tartanak, melynek célja az esetkezelést követően a kollégák tájékoztatása, továbbá az aktuális kérdések megbeszélése. Ilyen aktuális kérdések a következők lehetnek:

- a felvételre jelentkezők esetismerttetése, döntés a felvételtől

- a heti események áttekintése a napló alapján
- esetmegbeszélés
- technikai, operatív működéssel kapcsolatos információk
- egyéb kérdések.

A szakmai egységekben tevékenykedő szakemberek „jelzőrendszer” tagjaiként működnek együtt a rászoruló személy érdekében. A szakmai egységek által nyújtott szolgáltatásokat az intézmény szakemberei felajánlják az ellátottnak. Probléma esetén jelzéssel élnek a megfelelő szakmai egységek vezetői felé, akik ezt követően biztosítják a megfelelő szolgáltatást.

3. Más intézményekkel történő együttműködés

A hajléktalan személyek átmeneti szállásán történő hatékony munka megfelelő társszervezetek (egészségügyi szolgáltatók, szociális intézmények stb.) nélkül nem képzelhető el. Működésünk kezdete óta arra törekszünk, hogy jól működő szakmai együttműködések alakítsunk ki mindazon helyi és országos szinten működő segítő szervezettel, melyek ügyfeleink ellátásában, gyógyulásában szerepet játszhatnak.

Legtöbbször a kórházi szociális munkásokkal működünk együtt, de jó kapcsolatot ápolunk a helyi önkormányzatokkal, illetve a többi hajléktalan ellátó intézménnyel, pl. BMSZKI, ahol különböző képzéseken is részt vesznek a kollégák.

A Baptista Integrációs Központ székhelye és telephelyei, valamint a fenntartó többi hajléktalan ellátást nyújtó intézményei teljes együttműködésben dolgoznak, amelyek Budapest egy jelentős részét le is fedik a szolgáltatásaikkal.

A BIK szakmai együttműködésekre törekszik a fenntartó Országos Szociális Intézményfenntartó Központ, valamint a Magyarországi Baptista Egyház és a Baptista Szeretetszolgálat által fenntartott más szolgáltatás típust nyújtó intézményeivel, valamint egyéb – elsősorban hajléktalan embereket segítő – szociális és egészségügyi intézményekkel.

Állandó kapcsolatban vagyunk a:

- o X.,XI, XXI, XXIII, illetve esetenként bármelyik önkormányzattal,
- o Fővárosi Önkormányzat Hajléktalan Információs Irodájával,
- o Magyar Máltai Szeretetszolgálattal,
- o Menhely Alapítvánnyal,
- o BMSZKI-val,

- Budapest Főváros Kormányhivatala Haller utcai Foglalkoztatási Osztályával,
- Baptista Szeretetszolgálat Utcafront Menedék hajléktalan személyek és szenvedélybetegek integrált intézményével,
- egyéb, hasonló szolgáltatást nyújtó intézményekkel.

4. Az ellátás időtartama/módja:

Az átmeneti elhelyezést nyújtó intézményi ellátásnak időtartama egy év, amennyiben az ügyfél helyzete a további szociális munkás támogatást nem igényli. Tekintettel arra, hogy az Szt. 80. § (1) bekezdése az átmeneti elhelyezést nyújtó intézményekre vonatkozó egy éves maximum tartózkodási idő alól a hajléktalanok átmeneti szállását kivonja, így amennyiben az szakmailag indokolt, a BIK hajléktalanok átmeneti szállásain lakók ellátása az egy évet követően is meghosszabbítható.

Az egy éves időtartam elteltét megelőzően egy hónappal az intézmény vezetője megvizsgálja, hogy az ellátást igénybe vevő családi környezetébe visszahelyezhető-e, illetve ellátása más személyes gondoskodás útján biztosítható-e.

Ha az ellátást igénybe vevő családi környezetébe nem helyezhető vissza, az intézmény vezetője az ellátás időtartamát meghosszabbíthatja.

Ha az ellátást igénybe vevőt más, személyes gondoskodást nyújtó intézményben el lehet látni, a megfelelő intézménybe történő áthelyezés lehetőségéről az intézmény vezetője tájékoztatást ad az ellátott/gondnok/törvényes képviselő részére.

Az új intézménybe történő elhelyezésig az ellátást igénybe vevő ellátását változatlan feltételekkel kell biztosítani.

A szociális munkás támogatására már nem rászoruló, önálló jövedelemmel és az önálló életvitelre képes ügyfelek számára lehetőség nyílik a hajléktalan átmeneti szálláshoz kapcsolódó lakhatási szolgáltatást igénybevételére, az Intézmény külső férőhelyein. A szolgáltatást legfeljebb három évig lehet igénybevenni, melybe az Intézmény hajléktalanok átmeneti szállásán eltöltött idő is beleszámít.

A kizárólag lakhatási szolgáltatást igénybe vevő, külső férőhelyen elhelyezett ügyfelek esetében a legfontosabb cél, hogy a három év elteltével az önálló lakhatás kialakítása és ezzel együtt a hajléktalan lét elhagyása megtörténjen. Amennyiben ez akár a lakhatási szolgáltatás, akár annak végeztével meggyűsül, az Intézmény törekszik a külső férőhelyen lakó átmeneti szállón való elhelyezésére, amennyiben ez

szakmailag indokolt.

5. Ellátandó célcsoport jellemzői

Ellátottak köre

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 rendelkezésre álló férőhelyek erejéig az átmeneti szállás szolgáltatásait minden magyar állampolgárságú, 18. életévet betöltött hajléktalan férfi és nő igénybe veheti, továbbá minden menekült vagy oltalmazott státuszú, bevándorolt és letepedett, vagy hontalan személy is igénybe veheti ellátásunkat. Ugyancsak ellátásban érszesíthetők azok, akik megfelelnek az Szt. 3. § (4a) és (4b) foglaltaknak.

1993 és 2010 között az ellátószervvel együttműködő hajléktalanok száma majdnem megháromszorozódott a KSH adatai szerint. Magyarországon a tavalyi évben több mint 9000 volt a regisztrált hajléktalanok száma, ami folyamatosan növekszik, átlagosan minden évben 3-400 fővel.

6. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége

A feladatellátáshoz szükséges alapelvek:

Nyitottság elve

A szolgáltatások igénybe vétele – a jogszabály és a szakmai felügyeletek által meghatározott kritériumokon kívül (betöltött 18. életév, egészségügyi igazolások: tüdőszűrő, bőrgyógyászat) feltételhez nem köthető. Egyének, csoportok, közösségek vagy közvetlenül keresik fel, vagy a területen működő más intézmények javasolhatják a kapcsolatfelvételt, illetve a szociális intézmény ajánlja fel segítségét a rászorulóknak. Kizárólag olyan szolgáltatás nyújtható, amelyre a kliens a szociális intézmény által feltárt lehetőségek közül igényt tart.

Önkéntesség elve

Az intézmény szolgáltatása önkéntesen vehető igénybe a kölcsönös bizalom alapjára építve. Működése nem hatósági, hanem szolgáltatás jellegű. A klienssel történő együttműködés alapja a közösen megfogalmazott célok megvalósítása. Az intézmény munkatársai mindenkor klienseik érdekeit képviselve tevékenykednek.

Személyiségi jogok védelmének elve

Az intézmény munkatársainak tevékenységük során kötelező az adatok védelméről szóló törvényben és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltakat betartani.

Az intézményt felkereső állampolgárok névtelenségét - kívánság szerint- a munkatársak megtartani kötelesek, ide nem értve a megállapodással rendelkező, szolgáltatást igénybe vevőket.

Egyenlőség elve

Az intézmény minden ügyfelével nemre, fajra, felekezetre, korra tekintet nélkül köteles érdemben foglalkozni, illetve hatáskörébe nem tartozó, vagy azt meghaladó ügyekben a szükséges felvilágosítást megadni.

Együtműködés elve

Az intézmény feladatainak eredményes megoldása érdekében együttműködik egyéb szervezetekkel, hatóságokkal, társadalmi szervezetekkel, civil szervezetekkel és csoportokkal.

A problémák megoldása során az intézménynek is és a szolgáltatást igénybe vevőknek is konkrét, összehangolt lépéseket kell tenni a problémák megoldása, a kedvezőtlen körülmények elhárítása érdekében.

Komplexitás

Az intézménynek a problémák megoldása során komplex megoldási módozatokat és lehetőségeket kell felvázolnia, amelyek közül a segítséget igénybe vevő belátása szerint a számára legmegfelelőbb megoldást választhatja ki.

Mindezt magas fokú érzékenységgel, és szakmai felkészültséggel, valamint jogi garanciákkal és keretekkel kell elérni.

Szubszidiaritás

Az intézmény a szolgáltatást igénybevevői felé a szubszidiaritás elve alapján az önállóságot hangsúlyozza az ellátórendszerrel való függőség helyett. A külső segítség csak akkor lép be, ha az illető mindent megtett saját helyzete javítása érdekében.

Az intézményben az egyéni esetkezelésre helyezük a hangsúlyt. Minden esetben személyre szabott segítséget igyekszünk nyújtani, figyelembe véve a kliens élethelyzetét, személyes problémáit, szükségleteit, igényeit, terveit.

Mindenkire vonatkozóan, aki a szolgáltatásunkat hat hónap időtartamnál hosszabb ideig veszi igénybe egyéni gondozási tervet készítünk, melyben lefektetjük a szociális munkással történő együttműködés rendszerességét, az ellátott személy fizikai, mentális állapotának helyzetét, a javasolt feladatokat és azok időbeli ütemezését, az ellátott részére nyújtandó segítségnyújtás egyéb elemeit.

Az egyéni gondozási terveket az ügyben illetékes szociális munkás készíti, átfogó értékelését évente elvégzi, illetve a belső ellenőrzés részére átadja, a hatóságnak bemutatja.

7. A szolgáltatások igénybe vételének módja

Az Szt. alapján:

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybe vétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik.

Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen, a kérelmet - az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve - a törvényes képviselője terjeszti elő. A korlátozottan cselekvőképes személy a kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének beleegyezésével vagy - ha e tekintetben a bíróság a cselekvőképességét nem korlátozta - önállóan terjesztheti elő.

Ha a törvényes képviselő ideiglenes gondnok, intézményi elhelyezésre vonatkozó kérelméhez, indítványához a gyámhivatal előzetes jóváhagyása szükséges.

Az átmeneti elhelyezést nyújtó intézményi ellátásra legfeljebb egy évig kerülhet sor, amely indokolt esetben meghosszabbítható.

Az átmeneti szállás komfortfokozatánál és szolgáltatásának jellegénél fogva olyan hajléktalan nők és férfiak részére nyújt elhelyezést, akik az életvitelszerű szálláshasználat és az intézmény által biztosított szociális munka segítségével készséget és együttműködést tanúsítanak saját sorsuk, életvitelük rendezése, életminőségük javítása érdekében. Az ellátást az a Magyarországon élő személy veheti igénybe, aki: magyar állampolgár, vagy bevándorolt, vagy letelepedett, vagy hontalan, vagy, a magyar hatóságok által menekültként, oltalmazottként elismert személy, vagy az Európai Szociális Kartát megerősítő országoknak a Magyar Köztársaság területén jogszerűen tartózkodó állampolgára. Ugyancsak ellátást igényelhet és kaphat az a személy, akinek idegenrendészeti, kitoloncolási, menekültügyi őrizete megszűnt, az idegenrendészeti hatóság vagy a menekültügyi hatóság által fenntartott intézményben, az idegenrendészeti eljárásban elrendelt kijelölt helyen, vagy a menekültügyi eljárásban elrendelt kötelező tartózkodási helyen, vagy szálláshelyen való tartózkodása megszűnt, vagy idegenrendészeti vagy menekültügyi eljárásban az idegenrendészeti vagy menekültügyi hatóság által fenntartott intézmény kijelölt helyen való tartózkodási helyként vagy szálláshelyként nem jelölhető ki és az Szt. 4. § (3) bekezdése alapján hajléktalan személynek minősül. Az intézményekbe történő felvétel további feltétele, hogy a jelentkező: 18. évét betöltötte, önellátásra képes, nem rendelkezik más lakhatási lehetőséggel, felvételkor tudomásul veszi és elfogadja a házirendben foglaltakat, és azt aláírásával igazolja.

Az átmeneti szállás szolgáltatásait a rendelkezésre álló férőhelyek erejéig lehet igénybe venni.

Az intézménybe bekerülésnek számos útja van: utcai megkereső program által, házi orvos, pszichiátriai gondozó és addiktológiai osztályok, a szociális alap- és szakosított ellátás közvetítésével, de jelentkezni személyesen kell az intézményhez.

A jelentkezést az intézmény székhelyén lehet megtenni személyesen, ahol a kérelmekről – az intézményvezető megbízásából - a Felvételi Csoport dönt. A székhelyen történő jelentkezés kötelme alól kivételt képez

- a téli időszakos (Kriszis) ellátásra jelentkezés a telephelyeken a szolgáltatás jellege miatt, valamint

- a menekült, vagy oltalmazott státusszal rendelkezők, valamint a Szt. 3. § 4a) pontjában említett külföldi állampolgárok közvetlenül Soroksár 1. és 2. telephelyeken jelentkezhetnek a nyelvtudás-igény miatt. Ezekben az esetekben a felvételtől az érintett telephely vezetője dönt. A telephelyek szabad férőhelyeiről, azok aktualizásáról, napi szintű koordinációjáról szintén az intézmény székhelye gondoskodik.

A szolgáltatás önkéntesen vehető igénybe a szolgáltatást igénylő (vagy törvényes képviselője) szóbeli vagy írásbeli kérelmére.

Az intézménybe történő bekerülést a részleg/telephely vezetőjével, vagy az ügyeletes szociális munkatárssal folytatott beszélgetés előzi meg, ezt követi a házirend és a megállapodás tervezet közös áttanulmányozása, a térítési díj várható összegéről való tájékoztatás. Majd sor kerül az igazolások leadására, egyéni nyilvántartó lap felvételére, a különböző nyilatkozatok kitöltésére, majd a megállapodás megkötésére (amennyiben harminc napnál hosszabb időre veszi igénybe az átmeneti szállást). Egy hónapon belül egyéni gondozási terv kerül kitöltésre (amennyiben az ellátást hat hónaponál hosszabb időtartamra veszi igénybe az ellátott).

A telephelyeken a kijelölt, munkaköri leírásában felhatalmazott szociális, mentálhigénés munkatárs vagy szociális segítő vezeti a KENYSZI-ben történő napi jelentést.

A fenntartó meghatalmazásának birtokában az intézményvezető, részlegvezető/telephelyvezetők jogosultak írásos formában rögzíteni a megállapodást, amennyiben az igénybevétel 30 napnál hosszabb időt foglal magában. Amennyiben a részleg/telephely vezetője indokoltnak látja, úgy további szűrővizsgálatokat is kérhet a klientsól a közösségi érdekek figyelembe vételével.

A jövedelemnyilatkozat kitöltésekor az ellátott nyilatkozik a bevételeiről, bemutathatja a munkavállalói szerződését, rendszeres ellátás esetében pedig a folyósító szervezet által kiadott határozatot mutatja be a kliens.

Soron kívüli elhelyezésre az engedélyezett férőhelyszám erejéig a fenntartó képviselőjének utasítására is sor kerülhet, krízis időszakban pedig a telephelyen is lehet ezt kérni.

Az elhelyezés esetleges elutasítására írásban kerül sor. A térítési díjról írásban tájékoztatja az intézmény az igénybevevőt.

Amennyiben harminc napnál hosszabb időre veszi igénybe a szolgáltatást, megállapodást köt a kliens (vagy törvényes képviselője), és a fenntartó által megbízott személy, amely tartalmazza:

- az ellátás kezdetének időpontját,
- az intézményi ellátás időtartamát (a határozott vagy határozatlan időtartam megjelölését),
- az igénybevevő számára nyújtott szolgáltatások tartalmát,
- a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat,
- az ellátás megszüntetésének módjait,
- az igénybevevő természetes személyazonosító adatait.

Ha a szolgáltatást hat hónapnál hosszabb időre veszi igénybe a kliens, akkor számára egyéni gondozási tervet készít az erre kijelölt szociális munkatárs, amely tartalmazza:

- az ellátott személy fizikai, mentális állapotának helyzetét,
- állapotjavulás, ill. megőrzés érdekében szükséges, ill. javasolt feladatok, azok időbeli ütemezését,
- az ellátott részére történő segítségnyújtás egyéb elemeit,
- és az évenkénti, vagy jelentős állapot változás esetén, átfogó eredményértékelést.

Mindezek mellett kitöltésre kerül az egyéni nyilvántartó lap (13. sz. adatlap).

Gondozási naplót az ügyeletet ellátó munkatárs vezeti a portán.

A felvételt a jelentkező korábbi életvitelével kapcsolatos információk nem befolyásolják. Felvételt követően az intézménybe azonnal be lehet költözni.

Tájékoztatási kötelezettség:

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás feltételeiről, a kérelem benyújtásakor a kérelmezőt tájékoztatni kell. Az ellátás megkezdésének legkorábbi időpontjáról az intézmény vezetője vagy az általa felhatalmazott személy a jogosultat, illetve hozzátartozóját szóban értesíti.

Az intézménybe való felvételkor az intézményvezető, vagy az általa megbízott személy tájékoztatást ad a jogosult és hozzátartozója számára:

- az intézményben biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről,
- intézményi jogviszony megszűnésének feltételeiről,
- az intézmény által vezetett nyilvántartásokról,
- panaszjog gyakorlásának módjáról,
- az intézmény házirendjéről,
- a térítésmentesen nyújtott ellátásokról
- a jogosult jogait, érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről,
- a térítési díjról.

Ismerteti továbbá a Házirendet, illetve a Tűzbiztonsági szabályokat.

A jogosult és/vagy törvényes képviselője a szolgáltatás megkezdésekor köteles:

- nyilatkozni a fent leírt, meghatározott tájékoztatásban foglaltak tudomásul vételéről, tiszteletben tartásáról,
- adatokat szolgáltatni az intézményben - a törvény alapján - vezetett nyilvántartásokhoz,
- nyilatkozni arról, hogy amennyiben a szociális ellátásra való jogosultság feltételeiben, valamint a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója személyazonosító adataiban változás következik be, akkor azt haladéktalanul közli a telephelyvezetőjével, vagy szociális munkásával.

Az intézményi jogviszony megszűnik:

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával,
- határozott idejű ellátás esetén a megjelölt időtartam lejártával,
- amennyiben az ellátott más intézménybe felvételt nyer,
- továbbá az intézményi jogviszony megszűnik, amennyiben az 94/C. § szerinti

megállapodást az ellátott, illetve törvényes képviselője vagy a fenntartó felmondja.

Az intézményvezető, telephelyvezető– az intézményvezető megbízásából - az intézményi jogviszonyt felmondhatja, ha a jogosult:

- az ügyfél intézményi ellátása nem indokolt,
- az ügyfél másik intézménybe történő elhelyezése indokolt
- amennyiben a felvétéléről szóló értesülést követően nem foglalja el legfeljebb 8 napon belül a férőhelyét, és ha ezt neki felróható okból nem tudja megtenni, nem jelzi az intézménynek.
- az ügyfél a házirendet több alkalommal vagy súlyosan megsérti.

A házirend súlyos megsértésének minősül, különösen:

- ha a szállás vezetőjénél vagy munkatársánál megtett előzetes bejelentés nélkül egy hétnél hosszabb ideig férőhelyét az ügyfél nem veszi igénybe, és ez nem önhibáján kívül eső okból (pl. baleset) következik be,
- ha a szállás üzemeltetését a lakó szándékosan akadályozza, illetve a magatartásával a szállás feladatainak ellátását veszélyezteti,
- ha a lakó a szállás területén szándékos károkozást, vagy bizonyíthatóan lopást követ el,
- ha az ügyfél az intézmény területén dohányzik,
- ha az ügyfél az intézmény területén alkoholt, drogot, vagy bármilyen tudatmódosító és bódulatot keltő szert használ, tárol, terjeszt, illetve ezek hatása alatt veszi igénybe a szállás szolgáltatásait,
- az intézmény munkatársa utasítását figyelmen kívül hagyja
- ha az ügyfél az intézmény dolgozóinak munkáját szándékosan akadályozza, illetve a lakókra, vagy dolgozókra, származásukra, vallási, nemi hovatartozásukra sértő, vagy becsmérlő kijelentéseket tesz,
- ha az ügyfél a kijelölt szociális munkásával nem működik együtt, és nem jelzi ennek méltányolható okát a telephelyvezető felé,
- ha az ügyfél a megállapodás megkötése során, illetve a későbbiekben jövedelmi helyzetére vonatkozóan igazolhatóan hamis adatokat közöl,
- ha az ügyfél az orvos vagy telephelyvezető által előírt, meghatározott egészségügyi vizsgálatokon való részvételt megtagadja,
- ha az ügyfél tartós bentlakásos intézménybe érvényes férőhely kijelöléssel rendelkezik, de annak elfoglalását megtagadja, illetve a felvétel napjától számított 8 napon belül a kijelölt férőhelyet a neki felróható okból nem foglalja el.

- ha az ügyfél a házirend egyéb szabályait, melyek nem tartoznak a súlyos házirend-sértés körébe, legalább háromszor, írásbeli figyelmeztetéssel dokumentáltan megsérti.

Amennyiben a lakó az intézmény területén belül vagy közvetlen környezetében az intézmény munkatársával vagy más lakóval szemben erőszakot, fenyegetést alkalmaz, félelemkeltően viselkedik, életveszélyesen fenyeget vagy ezt kilátásba helyezi, a Házirendet olyan súlyosan megsérti, hogy magatartása bármely személy testi épségét veszélyezteti, vagy a szállás működését akadályozza, az intézmény vezetője vagy a telephely vezetője, illetve nevükben eljáró mindenkor ügyeletes a nyújtott szolgáltatások igénybevételét, - beleértve a szállás biztosítását is – felfüggesztheti, az intézményből azonnali hatállyal kitilthatja. A Házirend megsértésének súlyát értékelve a telephely vezetője, valamint az intézmény vezetője szóbeli, ismételt esetben írásbeli figyelmeztetést alkalmazhat, amely a gondozási dokumentáció részét képezi, vagy kezdeményezheti a jogviszony megszüntetését.

Az átmeneti elhelyezést nyújtó szolgáltatás egy éves igénybevételének a határidő elteltét megelőzően egy hónappal az intézmény vezetője megvizsgálja szociális munkás véleménye alapján, hogy az ellátást igénybe vevő családi környezetébe visszahelyezhető-e, illetve ellátása más személyes gondoskodás útján biztosítható-e.

Ha az ellátást igénybe vevő családi környezetébe nem helyezhető vissza, az intézmény vezetője az ellátás időtartamát meghosszabbíthatja.

Ha az ellátást igénybe vevőt más, személyes gondoskodást nyújtó intézményben el lehet látni, a megfelelő intézménybe történő áthelyezés lehetőségéről a szociális munkás tájékoztatást ad. Az új intézménybe történő elhelyezésig az ellátást igénybe vevő ellátását változatlan feltételekkel kell biztosítani.

Az ellátott jogorvoslással élhet a fenntartó felé, illetve az illetékes ellátott jogi képviselő felé.

Az intézmény vezetője az önkéntesen igénybe vett ellátás megszűnéséről, valamint a megszüntetés ellen tehető panaszról írásban értesíti a jogosultat, valamint képviselőjét. Az intézményi jogviszony felmondási ideje legalább 5 nap. Ha a megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, a felmondás jogellenességének megállapítása az értesítés kézhez vételétől számított 30 napon belül a Bíróságtól kérhető. Ebben az esetben az ellátást változatlan feltételekkel biztosítani kell mindaddig, ameddig a Bíróság döntést nem hoz. Ez alól kivétel, ha a jogosult magatartása a környezetében élők testi épségét, vagy az Intézmény, vagy telephely működését közvetlenül veszélyezteti. Ebben az esetben a

jogviszony fenntartása mellett jogosult a veszélyeztetés megszűnéséig az intézményből kitiltható.

Ha a jogosult korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen, jogi következményekkel járó cselekmények és jognyilatkozatok tekintetében a hozzátartozóra vonatkozó rendelkezéseket a törvényes képviselőre kell alkalmazni.

Dokumentáció, elszámolás, adminisztratív teendők:

Jelenléti lista:

A bent tartózkodók neveit jeleníti meg napi szinten.

Felvételi lap:

A kliens személyes adatai, elérhetőségek, cselekvőképességre vonatkozó adatok, értesítendők, háziorvosi igazolások (soron kívüli elhelyezés, stb.), továbbá az ellátás megkezdéséről és megszűnéséről.

Belépőkártya:

A kártyákon az intézmény részlegének neve szerepel, valamint az ellátott neve és szobájának a száma. Ki- és belépéskor a portán szolgálatot teljesítőnél kell cserélni.

Napló:

A napló a portán van elhelyezve, tartalmazza a nap történéseit, elvégzett és elvégzendő feladatokat, valamint az információ-továbbítás eszköze is a kollégák között.

Gondozási terv:

Amennyiben hat hónapnál hosszabb időre kívánják igénybevenni a szolgáltatást a kliensek, úgy gondozási tervben rögzítjük az elérni kívánt célokat, illetve itt kerül lejegyzésre, hogy a lakó és a szociális munkás mit vállal. Minden esetben egyénre szabottan készül, a jogszabályi előírásoknak megfelelően.

Megállapodás:

A megállapodást a fenntartó által megbízott személy köti meg az ellátottal.

Egyéni nyilvántartó lap:

Az adatlapon kerülnek rögzítésre a lakó adatai.

A kötelezően vezetendő dokumentáció részét képezi még a személyi térítési díj és a személyi térítési díj hátralékkal rendelkezők nyilvántartása.

Panaszjog gyakorlásának módja:

Az ellátott panaszával az intézmény vezetőjéhez, illetve az intézmény fenntartójához, az ellátottjogi képviselőhöz és egyéb érdekvédelmi szervhez fordulhat.

Az intézményvezető, a fenntartó, az ellátottjogi képviselő pontos elérhetőségei (név, cím, telefon, e-mail, fogadóóra stb.) a székhelyen és a telephelyeken jól látható helyen kifüggesztésre kerülnek.

8. A szállók szolgáltatásai:

Az átmeneti szállás szolgáltatásai:

Lakhatás:

A szállók egyenként 150 hajléktalan ember számára nyújtanak lakhatást az intézményi jogviszonyt megalapozó megállapodásban szereplő időtartamra. Az elhelyezés 2-3-4-6 fős szobákban történik, ahol a jogszabályban előírt egy főre eső lakóterület biztosított. A 2 fős szobákban lehetőség szerint párok elhelyezését biztosítjuk.

Minden lakó számára a szálló által biztosított:

- tisztálkodáshoz szükséges textília,
- ágynemű,
- szappan, tisztálkodó szerek,
- mosópor,
- wc papír,
- konyhai eszközök.

A szobákban, valamint a szálló egyéb területén (pl. folyosón lévő szekrények) lehetőség nyílik a ruházat és személyes használati tárgyak tárolására, a szociális irodában pedig az értéktárgyak megőrzésére. Az épületekben minden szinten nemenkénti wc, zuhanyzó (folyamatos melegvíz ellátással), az étel melegítésére és elfogyasztására szolgáló konyha és a közösségi együttlétet szolgáló helyiség található. A ruházat tisztítására a mosókonyhákban mosógépek állnak rendelkezésre.

A lakók számára lehetőség nyílik postacím létesítésére és tartózkodási hely bejelentésére.

A szállókon, a házirendben megfogalmazottak szerint lehetőség adódik vendégek fogadására is.

Esetkezelés:

- A szálláson a BIK az egyéni és csoportos esetkezeléssel az igénybe vevők számára az önálló életvezetés visszaállításában illetve kialakításában, a kapcsolatteremtő, kapcsolatmegőrző képességek fejlesztésében, a társas kapcsolatok alakításában, a közösségi élet normáinak elfogadásában, a kulturális (re)integrációban, szabadidős tevékenységek gyakorlásában, a lakhatás megoldásában és megőrzésében nyújt segítséget.
- Az együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat során a segítő és az igénybe vevő számba veszik és mozgósítják a saját és a támogató környezet erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb lakhatási krízis és szociális problémák kialakulásának megelőzésébe.

Tanácsadás, ügyintézés segítése:

- A szállókon az igénybe vevő bevonásával, a jogait és lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítás, megfelelő információk átadása történik, amelyek a hajléktalanság okozta ártalmak csökkentésére illetve a hajléktalanságból való kikerülést szolgáló cselekvésre, magatartásra ösztönöznek. A szociális munkatársak tájékoztatják az igénybe vevőket a foglalkoztatási, egészségügyi, mentális, lakhatási és egyéb szociális és egészségügyi ellátásokról.
- A szállókon hivatalos ügyekben telefonálási lehetőség biztosított.
- A munkatársak segítséget nyújtanak a hivatalos ügyek intézésében, okmányok beszerzésében.

Készségfejlesztés

- Az intézményben szabadidős programokon lehet részt venni, amelyek az egyéni és társas készségek fejlesztését szolgáló alkalmak, és lehetőséget biztosítanak a társadalmi kiilleszkedését oldó magatartásformák gyakorlására.
- A szállón közösségi helyiség, televízió, házi könyvtár/társasjátékok állnak a lakók rendelkezésére.
- A szállók minden évben ünnepséget szerveznek Húsvét és Karácsony alkalmával, valamint további közösségi programokat szerveznek a tartalmas időtöltés, kikapcsolódás, tudás- vagy készségfejlesztés céljával.

Gondozás, háztartást pótló segítségnyújtás:

- Szükség szerint az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon, az önellátást, a családi kapcsolatok helyreállítását, a társadalmi

visszailleszkedést célzó tevékenységekben, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, és amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését. A segítség és fejlesztés kiterjedhet a személyi higiénára, a lakókörnyezet otthonossá tételére, a hajléktalan életmódbeli szokásoktól való fokozatos megszabadulásra, háztartásvezetési, pénzkezelési, együttműködést segítő (szobacsoportok) készségek fejlesztésére.

- A szálláson a háztartás vezetéshez szükséges eszközök, mint a mosógép, vasaló, konyha és konyhai eszközök rendelkezésre állnak.

Egészségügyi ellátás:

- Az intézmény rendelkezik az alapvető gyógyszerek közül a fájdalom és lázcsillapításra szükséges szerekkel, valamint az elsősegély nyújtáshoz szükséges alapvető kötszerekkel, fertőtlenítő szerekkel.
- Az intézmény ösztönzi a betegségek megelőzését célzó egészségügyi szűrőprogramokon való részvételt, valamint közreműködik az egészségügyi ellátás igénybevételében. A szállókon az intézmény szervezésében meghatározott időszakban orvosi jelenlét is biztosított.
- A téli időszakban lehetőség szerint az intézmény támogatja a szervezet ellenálló képességének növelését vitaminkészítmények biztosításával.

A szociális munkatárs és az ellátott közötti bizalmi kapcsolat kiépítése különleges értéket képvisel a gondozási munka során. A szociális munka alapján végzett gondozást a *1. számú melléklet* szerinti egyéni nyilvántartó lapon kell rögzíteni.

A gondozás egyik elsődleges célja, hogy a folyamat végére az ellátott valamiféle lakhatási lehetősége teremthessen. Fontos, hogy a gondozási folyamat során a szociális munkatárs és az ellátott közösen értékeljék a közös munkát, a célok megvalósulását, a szükséges eszközök használatát, és szükség esetén alakítsanak a gondozás irányányán.

A gondozás folyamatának lezárása többirányú lehet. A közösen megfogalmazott célok teljesülésével, az ellátott terveinek megfelelően léphet ki intézményünkől. Amennyiben az előzetesen kitűzött célok nem teljesülnek, úgy további lehetőségek, megoldási alternatívák, és a háttérben meghúzódó okok végig gondolására kerül sor.

Amennyiben az intézményi jogviszony megszűnésére kerül sor (ellátotti kérésre, vagy határozott idejű megállapodás lejártakor), minden esetben fontos az ellátott tájékoztatása a jogorvoslati lehetőségekről.

9. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

A hajléktalan személyek átmeneti szállása szolgáltatásairól való tájékoztatást a célcsoport körében a következő csatornákon keresztül valósítjuk meg:

- információs kiadványok, szórólapok utcai gondozó szolgálatokon és a téli krízisidőszak idején a krízisautón dolgozókon keresztül történő terjesztése
- plakátok és szórólapok elhelyezése társintézményekben
- szakmai konferenciákon, közös team-eken való megjelenés, tájékoztatás biztosítása
- társintézmények segítségével

10. Az ellátottak jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok:

A szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogukat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

Az ellátott jogosult a teljes körű tájékoztatásra:

Joga van tájékoztatást kérni és kapni a szolgálat által nyújtott szolgáltatások jellemzőiről, azok elérhetőségéről és az igénybevétel rendjéről, valamint az ellátottakat megillető jogokról és azok érvényesítéséről, továbbá jogosult megismerni a róla készült dokumentációban szereplő adatokat.

Az ellátottnak joga van arra, hogy az ellátásban részt vevő személyek az ellátása során tudomásukra jutott egészségügyi és személyes adatait csak az arra jogosulttal közöljék, és azokat bizalmasan kezeljék.

Az ellátottnak joga van arról nyilatkozni, hogy kiket zár ki adatai részleges vagy teljes megismeréséből. (a titoktartási kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha ez alól az ellátott felmentést adott vagy valamely jogszabály az adatszolgáltatásnak kötelezettségét írja elő.)

Az ellátott alapvető joga emberi méltóságának tiszteletben tartása.

Az ellátott jogosult az ellátással kapcsolatban a szolgáltatónál, az ellátott-jogi képviselőnél, illetve a szolgálat székhelye szerint illetékes városi (fővárosi) jegyzőnél panaszt tenni.

Az ellátott a szolgáltatás igénybevételekor köteles tiszteletben tartani a vonatkozó jogszabályokat és a szolgáltató működési rendjét.

Az ellátott – amennyiben ezt egészségi, pszichés állapota lehetővé teszi – köteles az ellátásban közreműködőkkel képességei és ismeretei szerint együttműködni, tájékoztatni őket mindarról, amely a megfelelő gondozási terv elkészítéséhez szükséges.

Magatartási szabályok:

Az intézmény dolgozói részére:

- a szociális munkát végzők segítő munkáját segítségnyújtáskor a fenntartó alapelvei, valamint a Szociális Munka Etikai Kódexben foglaltak alapján végzi,
- a személyes gondoskodást végző személy, valamint közeli hozzátartozója az ellátásban részesülő személlyel tartási, életjáradéki és öröklési szerződést az ellátás időtartama alatt, illetve annak megszűnésétől számított egy évig-nem köthet.

Feladata továbbá:

- titoktartási kötelezettség, az adatvédelmi törvényben foglaltak betartása,
- személyiségi jogok tiszteletben tartása, emberi, ellátotti jogok védelme,
- előítélet-mentesség, tolerancia az ellátottal szemben,
- lehetőség szerint team munkában való dolgozás,
- az intézmény tárgyi eszközeinek, berendezési tárgyainak épségének megőrzése.

Az ellátottak részére:

- a házirend betartása,
- önkéntesség és együttműködés a problémák megoldása érdekében,
- az intézmény dolgozóival szemben az általánosan elfogadott magatartási szabályok betartása,
- az intézmény berendezési és felszerelési tárgyai épségének megőrzése.

Az ellátás igénybevétele önkéntes alapon történik.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van a program által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.

A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. A szolgáltatások biztosítása során tilos a hátrányos megkülönböztetés

bármilyen formája, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti-, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.

Az intézmény a szolgáltatást oly módon végzi, hogy az ellátott alkotmányos jogai ne sérüljenek. Az ellátásban részesülőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánélettel kapcsolatos titoktartás.

Az ellátottak jövedelmét csak a jogszabályban meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

A szolgáltatásban részesülők jogai védelmében rendelkezésre áll a Menhely Alapítvány által működtetett hajléktalan emberek jogvédő fóruma. A munkatársak jogi képviselőt a fenntartó jogásza látja el és szükség esetén a kirendelt ellátottjogi képviselő.

Az ellátottnak joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ezt segíti az erről készült tájékoztató, mely az intézmény minden telephelyén kifüggesztésre kerül.

Lakógyűlés

Az átmeneti szállás a lakói részére lakógyűlést szervez havi rendszerességgel. A lakógyűlésen részt vesznek az intézmény lakói, illetve az intézmény dolgozói képviselőjében legalább két fő.

Ellátottjogi kérdésekben vagy panasz esetén ügyfeleink fordulhatnak az ellátottjogi képviselőhöz:

A vonatkozó jogszabályok által kijelölt mindenkori ellátott jogi képviselő, számára az intézmény lehetőséget teremt fogadóóra tartására a BIK Hajléktalanok Átmeneti Szállása Újbuda intézményében (1117 Budapest, Budafoki út 107., fsz. 1. szoba). Az ellátott jogi képviselő nevét és elérhetőségét minden intézményben jól látható helyen ki kell függeszteni.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek teljesítése érdekében az intézmény vezetője évente tájékoztatót készít az intézmény gazdálkodásáról és azt az intézményben jól láthatóan kihelyezi, illetve szükség esetén szóban ad tájékoztatást az ellátást igénybe vevő részére.

A szolgáltatás nyújtása során figyelmet fordítunk az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel:

- az élethez, emberi méltósághoz,
- a testi épséghez,
- a testi-lelki egészséghez való jogra.

Az ellátást igénybevevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletevel kapcsolatos titokvédelem. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet fordítunk arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá.

A fenntartó biztosítja az ellátást végző dolgozók munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülését, munkájuk elismerését, valamint a megfelelő munkavégzési körülményeket. Az átmeneti szállás munkatársai közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

11. Az intézményekre vonatkozó szakmai információk

Tárgyi feltételek

Minden intézményünkben megvannak a közösségi életterek, a jogszabályban (1/2000. SzCsM rendelet 105 § 2) c) pontja) előírt, nemenkénti fürdő-, és illemhelyek. Az intézmények főzőkonyhákat is biztosítanak a kultúrált étkezéshez. A közösségi térben lehetőség nyílik vendégek fogadására is, illetve közös programok szervezésére.

A lakószobák intézményenként változnak, vannak két ágyas, ún. párosszobák, és vannak nagyobb négyzetméterű, akár hat fős szobák is. A szobákban zárhatóvá tehető szekrények és egyszemélyes ágyak találhatók.

Minden intézményben folyamatosan biztosított a tisztálkodási, mosási lehetőség.

Személyi feltételek

1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 2-3.sz. mellékletek figyelembe vételével

Székhely BIK Hajléktalanok Átmeneti Szállása Újbuda 150 fő férőhely	intézményvezető	1 fő
	szociális munkatárs és egyben megbízott részlevezető	1 fő
	orvos	heti 2 óra
	szociális munkatárs	8fő
	segítő, gondozó	5 fő
Krizis időszakban a szakmai létszám fenti jogszabályban foglaltaknak megfelelően kerül bővítésre.		
Telephely BIK Hajléktalanok Átmeneti Szállása Soroksár 1 150 fő férőhely	szociális munkatárs és egyben megbízott telephelyvezető	1 fő
	orvos	heti 2 óra
	szociális munkatárs	8 fő
	segítő, gondozó	5 fő
Krizis időszakban a szakmai létszám fenti jogszabályban foglaltaknak megfelelően kerül bővítésre.		
Telephely BIK Hajléktalanok Átmeneti Szállása Soroksár 2 150 fő férőhely	szociális munkatárs és egyben megbízott telephelyvezető	1 fő
	orvos	heti 2 óra
	szociális munkatárs	8 fő
	segítő, gondozó	5 fő
Telephely BIK Hajléktalanok Átmeneti Szállása Csepel 150 fő férőhely	szociális munkatárs és egyben megbízott telephelyvezető	1 fő
	orvos	heti 2 óra
	szociális munkatárs	8 fő
	segítő, gondozó	5 fő

12. Térítési díj

Az intézményi térítési díj összegét a fenntartó állapítja meg. A kötelezett által fizetendő térítési díj összegét (személyi térítési díj) az intézményvezető konkrét összegben állapítja meg, melyről írásban tájékoztatja a lakót. A személyi térítési díj összege nem haladhatja meg az intézményi térítési díj összegét és az ellátott havi jövedelmének 60 %-át.

Indokolt esetben a térítési díj fizetése alól mentességet, illetve a befizetési időpont változtatását lehet kérelmezni az intézményvezetőtől, a szociális munkatárs, részlegvezető/telephelyvezető javaslata alapján.

Ha a kötelezett a személyi térítési díj összegét vitatja, annak csökkentését illetve elengedését kéri, - a személyi térítési díjról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül – a bíróságtól kérheti a térítési díj megállapítását. A bíróság jogerős határozatáig a korábban megállapított térítési díjat kell megfizetni.

Távollét idejére fizetendő térítési díj: ha az ellátott a bentlakásos intézményi ellátást a hónap nem mindegyik napján veszi igénybe,

- a távolléti napok számát meg kell szorozni a lentebb részletezettek szerint számított csökkentett összegű napi személyi térítési díjjal,
- a jelenléti napok számát pedig meg kell szorozni a teljes összegű napi személyi térítési díjjal.

A két szorzat összege az adott hónapra fizetendő térítési díj. A jelenléti napok számát úgy kell meghatározni, hogy az adott hónap napjainak számából le kell vonni a távolléti napok számát, valamint azoknak a napoknak a számát, amelyeken az intézményi jogviszony nem állt fenn.

Csökkentett összegű személyi térítési díj:

- Az ellátott két hónapot meg nem haladó távollét idejére a távollét minden napjára a napi személyi térítési díj 20%-át kell fizetni. A távolléti napok naptári éves szinten összesíthetők.
- Az ellátott két hónapot meghaladó távollét idejére
 - a) az egészségügyi intézményben történő kezelésének időtartama alatt, a távollét minden napjára a napi személyi térítési díj 40%-át,
 - b) a fentebb nem említett esetben a távollét minden napjára a napi személyi térítési díj 60%-át kell fizetni.

Távollétnek minősül az a gondozási nap, melyen az ellátott nem tartózkodik az intézményben. Lakhatási költség alatt a fűtés-, áram-, gáz-, víz- és csatornaszolgáltatásért, személyszállításért fizetendő díjak együttes összege értendő.

A csökkentett összegű, egy napra jutó térítési díj megállapítása az intézmény vezetőjének feladata.

A térítési díj számítás módját, a pontos összegét a Térítési díj szabályzat tartalmazza.

A BIK Lakhatási Szolgáltatás szakmai programja

1. A lakhatási szolgáltatás célja

- Olyan megfelelő hajlékkal nem rendelkező férfiak és nők átmeneti ellátása, akik képesek önálló háztartás fenntartására, lakhatással összefüggő költségek fizetésére.
- A szolgáltatás célja, hogy az intenzív szociális munka segítségre már nem szoruló igénybe vevő, a szociális munka támogatásának fokozatos csökkentésével alkalmassá válhat a környezeti erőforrások mobilizálására, a nagyobb önállóság elérésére, albérletbe, lakásba való költözésre.

2. A lakhatási szolgáltatás igénybevételének módja:

- A rendelkezésre álló férőhelyek erejéig a lakhatási szolgáltatást minden magyar állampolgárságú, 18. életévet betöltött hajléktalan férfi és nő igénybe veheti, továbbá minden menekült vagy oltalmazott státuszú, bevándorolt és letepedett, vagy hontalan személy. Ugyancsak ellátásban érszesíthetők azok, akik megfelelnek az Szt. 3. § (4a) és (4b) foglaltaknak.
- A szolgáltatás önkéntesen vehető igénybe a szolgáltatást igénylő (vagy törvényes képviselője) szóbeli vagy írásbeli kérelmére.
- A zuglói illetékességi férőhelyekre a felvétel a Zuglói Önkormányzattal kötött megállapodás alapján történik. Ennek megfelelően csak olyan ügyfél helyezhető el, aki felvételt nyert a Budapest Főváros XIV. kerület Zugló Önkormányzatának hivatalos névjegyzékében, mint szociális bérlakásra jogosult.
- A külső férőhelyre történő bekerülést a részleg/telephely vezetőjével, vagy az intézményvezetővel folytatott beszélgetés előzi meg, ezt követi a házirend és a megállapodás tervezet közös áttanulmányozása, a lakhatási költségek várható összegéről való tájékoztatás.
- A külső férőhelyeken lakókat a lakhatási szolgáltatást nyújtó részleg kijelölt munkatársa legalább havi rendszerességgel felkeresi, melynek célja a lakás állapotának

felmérése, a lakók helyzetének, esetleges problémáinak áttekintése, valamint az önálló lakhatás megteremtésének támogatása. Amennyiben azt az ügyfél igényli, a látogatás, valamint a kijelölt szociális munkással való kapcsolattartás gyakorisága emelkedhet, illetve ez akkor is megtörténhet, ha azt a külső férőhelyeket működtető részleg vezetője szükségesnek tartja.

3 A lakhatási szolgáltatás alapszolgáltatásai

- A lakhatási szolgáltatás alapelve, hogy olyan ügyfelek számára biztosítsuk azt, akik az átmeneti szálláson szokványos intenzitású szociális munkára nem szorulnak rá. Ettől függetlenül a szolgáltatást igénybe vevők számára szükség esetén szociális munkás segítsége igénybe vehető, valamint előrehaladásuk nyomkövetése érdekében az Intézmény szociális munkást alkalmaz. Ennek – a jogszabályi előírások által nem kötelezően biztosított segítség - célja, hogy az ügyfelek megtanulják környezeti erőforrásaik felkutatását és azoknak saját érdekükben történő felhasználását a sikeres reintegráció érdekében.
- A szociális munkatársakkal való rendszeres kapcsolattartás, a továbkköltözés, lakásbérlet igénylésének segítése, rendszeres lakáscélú megtakarításra való ösztönzés
- A társas együttélésből fakadó nézeteltérések, konfliktusok rendezése érdekében a szükséges beavatkozások megtétele a szociális munka eszköztárával
- Az önálló életvitelhez szükséges hivatalos ügyekben kérés esetén segítségnyújtás (indokolt esetben külső szakemberek bevonása)
- A lakhatási szolgáltatás időtartama három év, mely időtartamba beleszámít az átmeneti szálláson történt ellátás időtartama
- A jogosultak a lakhatással összefüggő költségeket fizetik, melybe beletartoznak az épület bérleti díjának, karbantartásának arányos kiadásai közös költség formájában, a fűtés-, áram-, gáz-, víz- és csatornaszolgáltatás, szemétszállításért fizetendő díjak.

4. A lakhatási szolgáltatás helyszíneinek bemutatása

- Az intézmény Budapest Zugló kerületében 3 darab, felszerelt garzonlakással rendelkezik, melyet Budapest Főváros XIV. kerület Zugló Önkormányzatával kötött megállapodás alapján használ e célra. Ezek mindegyikében 2-2 fő, főleg párok kerülnek elhelyezésre
- A lakások jól megközelíthetőek:
 - »1149 Budapest, Várna utca 8. fszt.1.: M2-es metróval, 80-as trolibuszal, 10-es busszal megközelíthető, közelében posta és számos szupermarket található.
 - »1148 Budapest, Kerepesi út 54. IV/67.: M2-es metróval, 80-as trolibuszal, 10-es busszal megközelíthető, közelében posta és számos szupermarket található.

»1143 Budapest, Ilka utca 35. II/24.: 1-es villamossal, 72-es trolibusszal, 112-es busszal megközelíthető, közelében orvosi rendelő, posta és számos szupermarket található.

- Az intézmény Budapest Pesterzsébet kerületében, a Baross utca 2. szám alatt levő, bérleti szerződéssel jogszerűen használt Kiléptető Szállóján 160 fő elhelyezésére van lehetőség, 80 db 2 személyes szobában
- Jól megközelíthető helyen található: 1203 Budapest, Baross utca 2.: 3-as villamossal, 23E busszal, 66-os busszal, 66B busszal megközelíthető, közelében orvosi rendelő és számos szupermarket található.
- Bútorzatot és a berendezést a férőhelyek számának megfelelően biztosítjuk, elhasználódásuk esetén cseréljük azokat.

5. A lakhatási szolgáltatás megszűnésének módjai:

- a határozott idejű elhelyezés esetén a megjelölt időtartam leteltével,
- a jogosultsági feltételek megszűnésével.
- Az önkéntesen igénybe vett ellátás megszüntetését a jogosult, illetve törvényes képviselője kérelmezheti, melynek alapján az intézményvezető az ellátást megszünteti. Az ellátás a megegyezés időpontjában, illetve ennek hiányában a megállapodásban foglaltak szerint szűnik meg.
- Az intézményvezető az ellátást megszünteti, ha a jogosult a házirendet ismételten súlyosan megsérti, vagy az ellátás feltételei, okai már nem állnak fenn.
- Az intézményvezető az önkéntesen igénybe vett ellátás megszüntetéséről, illetve az ellene tehető panaszról írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét. Az intézményi jogviszony felmondási ideje legalább 5 nap. Ha a megszüntetéssel az ügyfél illetve törvényes képviselője nem ért egyet, a felmondás jogellenességének megállapítása az értesítés kézhez vételétől számított 30 napon belül a Bíróságtól kérhető. Ebben az esetben az ellátást változatlan feltételekkel biztosítani kell mindaddig, ameddig a Bíróság döntést nem hoz. Ez alól kivétel, ha a jogosult magatartása a környezetében élők testi épségét, vagy az intézmény működését közvetlenül veszélyezteti. Ebben az esetben a jogviszony fenntartása mellett jogosult a veszélyeztetés megszűnéséig az intézményből kitiltható.

A BIK Utcai Gondozószolgálat szakmai programja

1. Az utcai szociális gondozószolgálat tevékenységét meghatározó jogszabályok
- A szociális igazgatásról és ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény

- 257/2000. (XII.26.) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról
- 9/2000. (VIII.4.) SzCsM. rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról
- 1/2000. (I.7.) SzCsM. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 9/1999. (XI.24.) SzCsM. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről
- 214/2012. (VII.30.) Korm. rendelet az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központról
- 2012. évi I. tv. a Munka Törvénykönyvéről

2. Az utcai szociális munka alapelvei

A BIK Utcai Gondozószolgálat az ügyfelek számára teljesen térítésmentes. Tevékenysége fő céljaként nem az utcai lét komfortosítását szolgálja, hanem annak átmenetivé tételét, melynek érdekében minden erejével és eszközével arra törekszik, hogy az ellátási területen a közterületen élő hajléktalan emberek számára hozzáférést, elérést biztosítson a számukra legmegfelelőbb – leginkább bentlakásos – intézményi ellátáshoz.

A szolgálat működése egyéni esetkezelésekre épül, az ellátási területen élő ügyfeleknek saját esetkezelő szociális munkása van.

Párok, családok esetében szükség esetén bevonható egy másik szociális munkás is, ebben az esetben a gondozási stratégiát folyamatosan egyeztetni kell.

Tömeges helyszínek esetében az érintett szociális munkások egymással együttműködnek, szükség esetén a helyszín ellátására vonatkozó tervet készíteneik.

A BIK Utcai Gondozószolgálat céljai megvalósítása, valamint ügyfelei támogatása érdekében együttműködik az ellátási területén működő más- a hajléktalan ellátásban érintett szervezettel, és a Diszpécserszolgálattal.

3. A BIK Utcai Gondozószolgálat ellátási területe

Budapest Deák F. tér (Attila utca - József Nádor tér - Harmincad utca - Erzsébet tér - Deák Ferenc tér - Sütő utca-Bárczy István utca - Városháza park - Gerlóczy utca - Károly körút - Madách Imre tér - Asbóth utca - Anker köz – Bajcsy-Zsiliszky út által

határolt terület)

4. A BIK Utcai Gondozószolgálat ellátásának célcsoportja

A szolgáltatás ellátotti célcsoportjába tartozik minden a szociális törvény által hajléktalan személyként definiált ember, különösen:

- a szabadban, aluljáróban, fedetlen, fűtetlen helyen éjszakázók csoportja,
- lépcsőházban, várótermben, nem lakás céljára szolgáló helyiségben éjszakázók csoportja,
- mindazok, akik krízishelyzetben, alkalmilag kényszerülnek utcán tölteni az éjszakát.

5. A BIK Utcai Gondozószolgálat elérhetőségei

Az ügyfelek számára nyitva álló helyiség, az utcai gondozószolgálat irodája és a dokumentáció tárolásának helyszíne: BIK Hajléktalanok Átmeneti Szállása Újbuda, 1117, Budapest, Budafoki út 107.

Fax: 06-1-204-0286

E-mail: bik.ujbuda@orszik.hu

Mobil: 06-20-253-7931

6. A BIK Utcai Gondozószolgálat működésének személyi feltételei

A szolgálat működését 4 részmunkaidőben (heti 20 órában) foglalkoztatott munkatárs biztosítja. A koordinátori feladatokat az utcai szociális munkások közül megbízott, az ehhez szükséges szakmai végzettséggel rendelkező személy látja el.

A dolgozók a munkavégzés során közfeladatot ellátó hivatalos személynek minősülnek.

A BIK, mint munkáltató a munkavállalói részére biztosítja a megfelelő munkavégzési körülményeket, azt, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, elismerjék munkájukat, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat, személyiségi jogaikat.

7. A BIK Utcai Gondozószolgálat működési rendje

A működési idő törzsidőre és adminisztrációs/háttér munkaidőre oszlik.

A törzsidő:

A téli időszakon kívül a szolgáltatás szervezése szerint:

Hétfő és péntek között munkanapokon 16.00 – 22.00 óráig, vagyis a törzsidő összesen heti 5*6, azaz heti 30 óra. A napi törzsidő esetenként változtatható, amennyiben azt szállítási, egyéb, utcai gondozási feladat ezt szükségessé teszi, a megadott időtől eltérni azonban csak az utcai gondozási feladatok keretében lehetséges.

A téli időszakban:

Hétfő és péntek között munkanapokon 16:00 – 22:00 óráig, vagyis a törzsidő összesen heti 5*6, azaz heti 30 óra.

A törzsidőben végzett tevékenység kizárólag párban biztosítható.

A törzsidő a Diszpécserközponttal kötött megállapodás keretében változtatható úgy, hogy a napi 6 órát biztosítani kell.

A törzsidőben végzett tevékenységek:

a) Az ellátási terület felderítése - megkeresés

Az utcai gondozó szolgálat ellátási területét teljes egészében felderíti, ennek eredményéről szociális térképet készít, melyet negyedévente aktualizál. Az ennek eredményeként fellelt fedél nélküli embereket gondozásba veszi, az aktuálisan üres helyszíneket rendszeresen ellenőrzi. A területen újonnan felbukkanó otthontalan emberek ellátása érdekében jelzőrendszert üzemeltet, bevonva az érintett területeken működő intézményeket (pl. közterület-felügyelet, polgárőrség), illetve tájékoztatva a lakosságot.

b) Közterületen élő emberekkel kapcsolatos jelzések fogadása-megkeresés

Az utcai szolgálat a Diszpécser Szolgálattól, az egyéb intézményektől, hatóságoktól, közvetlenül a lakosságtól vagy a hajléktalan emberektől kapott jelzés alapján felkutatja a fedél nélkül élő embereket.

Törzsidejében ellátási területén tartózkodik, és mobiltelefonon elérhető.

Amennyiben esetleg saját gondozottjának előre tervezett ellátása miatt nem tudja biztosítani, hogy a bejelentett ügyfelet még az adott napi ügyeletében felkeresse, a Diszpécser Szolgálat bevonásával gondoskodik a rászoruló ellátásáról. Amennyiben

ez nem biztosítható, a bejelentett ügyfél felkeresése elsőbbséget élvez. A bejelentett személy felkutatását követően gondoskodik annak ellátásáról.

Amennyiben a bejelentés a Diszpécser Szolgálattól érkezett, az ellátott személy nevééről, fizikai és mentális állapotáról, az ügyében megtett lépésekről, az ellátására vonatkozó további tervekről még a helyszínről tájékoztatja a telefonszolgálatot.

Az ügyfél ellátása érdekében kérheti a Diszpécser Szolgálat segítségét az ügyfél neve alapján az előzményekre vonatkozó információkkal kapcsolatban, mentőautó helyszínre küldésében, az ügyfél éjjeli menedékhelyen történő elhelyezésében, orvosi vizsgálatában, fertőtlenítésének megszervezésében, lábadozó férőhelyen való elhelyezésében és egyéb, az ellátásához szükséges lépések megtételében.

A BIK Utcai Gondozó Szolgálat a bejelentő kérésére 72 órán belül – kritikus állapotú ügyfél esetében 24 órán belül – írásban tájékoztatást nyújt az általa megtett lépésekről.

c) Esetkezelés, a fedél nélkül élő ügyfelek gondozása – tanácsadás, gondozás és esetkezelés

A BIK Utcai Gondozó Szolgálat útvonaltervét úgy kell kialakítani, hogy a szociális munkások legalább hetente egy alkalommal találkozzanak az általuk gondozott fedél nélkül élő ügyfelekkel.

A legkritikusabb időszakban (pl. rendkívüli hideg, nagy mennyiségű csapadék, szélsőséges időjárási körülmények esetén) a szolgálat a közterületen élőket 1-3 naponta felkeresi.

Az adminisztrációs/háttér munkaidő

Az adminisztrációs/háttér munkaidő a törzsidőn túl heti 10 óra.

Az e munkaidőben végzendő tevékenységek:

- heti team
- havi esetmegbeszélő csoport
- irodai háttérmunka – „adminisztrációs idő” – a kötelező adminisztrációs feladatok elvégzése
- szükség esetén a saját „gondozottak” fogadása
- az esetkezelésekkel, az elhelyezett gondozottak utógondozásával kapcsolatos egyéb tevékenységek, melyek a törzsidőben nem megoldhatóak – vagy nem célszerű akkor megoldani őket (napközbeni látogatás, ügyfelek kísérése pl.

ügyintézéshez, kórházi, lábadozós látogatások, vagy akár csak egy hosszabb egyéni interjú felvétele, stb.)

- a szolgálat képviselte a különböző fórumokon (utca-team, stb.)

Az adminisztrációs/háttér munkaidőről munkatársak egyéni nyilvántartást vezetnek.

A adminisztrációs/háttér munkaidő szükség esetén tömbösíthető.

Kizárólag párban végezhető tevékenységek

- a törzsidőben végzett tevékenység
- a terület feltérképezése, új ügyfelek felkutatása
- lakossági bejelentések felderítése

8. A BIK Utcai Gondozószolgálat tevékenységei, kötelezettségei

Állapotfelmérés

Az utcai gondozó szolgálat az általa ellátott fedél nélkül élő emberek veszélyeztettségének mértékét – a rászoruló fizikai-mentális állapotának, felszereltségének, a helyszín tulajdonságainak, személyes kapcsolatainak feltérképezésével, és az aktuális időjárási körülmények figyelembe vételével – minden találkozáskor felméri. Amennyiben azt állapítja meg, hogy az ügyfél élete, fizikai-mentális épsége veszélyben van, mindent megtesz a veszélyeztető körülmények elhárítása érdekében. Amennyiben a veszélyeztető körülményeket nem sikerül elhárítani, értesíti a Diszpécser Szolgálatot és egyeztetnek a továbbiakban szükséges lépésekről.

Krízisintervenció

Amennyiben az utcai gondozó szolgálat által fellelt rászoruló ellátásához mentőautó, vagy rendkívüli helyzetben krízisautó helyszínre küldésére van szükség, a helyszínen megvárja a másik autó megérkezését.

Szállítás

A BIK Utcai Gondozószolgálat saját szervezetén belül gondoskodik az általa gondozott ügyfelek előre tervezhető szállításairól és – amennyiben lehetséges – gondoskodik az előre nem tervezhető szállítások biztosításáról is.

A szállítás elsődleges célja az ügyfél bentlakásos intézményi, vagy egészségügyi szolgáltatáshoz való hozzáféréseinek segítése, a szolgáltatás céljával összhangban lévő, szakmailag indokolt esetben azonban más céllal is történhet szállítás.

Elhelyezés, gondozás

Az BIK Utcai Gondozószolgálatnak nem feladata, hogy a hajléktalanellátó intézményrendszer összes szolgáltatását közterületen biztosítsa, ösztönzi ügyfeleit ezek igénybevételére, akár kíséréssel, szükség esetén akár szállítással is. Szolgáltatást utcára csak abban az esetben visz ki, ha ez elkerülhetetlen.

Az ügyfeleket segíti abban, hogy a számukra szükséges tárgyi eszközökhöz az ellátórendszer különböző pontjain beszerezhessék. Közterületre csak abban az esetben juttat ki tárgyi eszközöket, ha az az ügyfél érdekében, lehetséges továbbléptetésében elkerülhetetlen, illetve krízisintervenció esetén.

Az BIK Utcai Gondozószolgálat az általa elhelyezett, illetve az utcai életmóddal más módon felhagyó ügyfeleit kiemelten segíti abban, hogy a változás tartós maradjon. Számukra az ehhez szükséges tárgyi eszközöket (kórházi csomag, ruházat, élelmiszer-csomag, stb.) lehetőség szerint biztosítja.

Az ügyfelekre egyéni gondozási terv készül. Fontos, hogy a gondozási terv az adott ügyfél fizikai-mentális állapotához igazodó, reális, de az utcai lét felszámolása irányába mutató célt/célokat tűzzön ki. Ez akár egy hiányzó irat beszerzésétől az önkormányzati bérlakásba történő elhelyezésig bármi lehet. Kiemelt figyelmet kell fordítani az intézményrendszeren kívüli elhelyezési lehetőségek felkutatására, illetve az egyéni életutakból következő, személyre szabott megoldások megtalálására. Érdemes egymásra épülő lépésekből, elemekből építkezni. Az esetkezelésekhez a Baptista Integrációs Központ összes erőforrása igényelhető. A BIK szállást nyújtó intézményei az utcán fellelt ügyfeleket a lehető leghamarabb felveszik.

Utógondozás

Az elhelyezett ügyfelek esetében az utógondozást, amennyiben ez megoldható (pl. az ügyfél nem másik városba költözik) minden esetben biztosítani kell, intézményi elhelyezés esetén az illetékes szociális munkásnak történő esetátadásig, egyéb elhelyezési forma esetében mindaddig, míg az ügyfél helyzete stabilá válik.

9. A BIK Utcai Gondozószolgálat tevékenységének dokumentációja, adatkezelési szabályok:

A szolgálat az utcai szociális munkáról a jogszabályi előírásoknak megfelelő dokumentációt vezet, amelyet háttéroidájában (1117, Budapest, Budafoki út 107.) tárol.

Az utcai gondozó szolgálat nyilvántartása két fő részre oszlik, tevékenységnaplóra, és az ügyfélnyilvántartásra. *(4-es és 5-ös számú melléklet)*

A BIK Utcai Gondozószolgálat dolgozói a szolgáltatásnyújtás során titoktartásra kötelezettek, az adatvédelemre vonatkozó szabályokat kötelesek betartani.

A szolgáltatásokat igénybevevőkről adatot csak a szociális hatáskört gyakorló, a gyámügyi feladatot ellátó, az igazságszolgáltatási, társadalombiztosítási szerveknek, valamint a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményeknek szolgáltathatnak a vonatkozó jogszabályi feltételek betartásával.

Rendőri szervek a rendőrségi eljárási szabályokat betartva a nyilvántartásba betekinhetnek, házkutatást végezhetnek.

Más szervek megkeresése esetén csak az ügyfél felhatalmazásával adható ki információ.

A szociális munkás köteles a szolgáltatást igénybevevő emberi méltóságát tiszteletben tartani, a közös munka során az alapvető emberi és személyiségi jogokra tekintettel lenni.

10. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás

A szolgáltatásokról és elérhetőségekről szóló plakát, szórólap folyamatos terjesztése az igénybevevők, a lakosság, a rendőrség, a közterület-felügyelet, illetve egyéb szolgáltatók felé.

A BIK honlapján, valamint társ szervezetek honlapján, illetve a Menhely Alapítvány által, a szolgáltatásokról vezetett nyilvántartáshoz a legfőbb adatok és elérhetőség közzététele.

11. Panaszkezelés

Az igénybevevő az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében a BIK Hajléktalanok Átmeneti Szállása Újbuda részlegvezetőjénél (a továbbiakban: részlegvezető) jelezheti észrevételeit. A részlegvezető a kifogást, panaszt 15 napon belül megvizsgálja, s írásban tájékoztatja a panaszt tevőt.

Ha a részlegvezető az intézkedést elmulasztja, vagy az ügyfél annak intézkedését sérelmezi, panaszának vizsgálatát a fenntartónál kérheti. A fenntartó intézkedése ellen a panaszos a polgári jog szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

12. Együttműködés más szervezetekkel

A BIK az 1/2000 SzCsM rendelet 104. § 7. bekezdésének megfelelően a kijelölt regionális diszpécserszolgálattal írásbeli megállapodást köt az együttműködésről.

A BIK Utcai Gondozószolgálat szoros, lehetőleg írásban rögzített együttműködésre törekszik az utcai ellátásban érintett szervezetekkel, ezek közül is kiemelkedően azokkal, melyek az ellátási területen működnek.

Az utcai szociális munkások havonta részt vesznek a Diszpécser Szolgálat által szervezett Fővárosi Utcai Gondozó Szolgálatok Szakmai Fórumának munkájában.

Amennyiben az utcai gondozó szolgálat által ellátott fedél nélküli ember helyzetének rendezésében több szervezet vagy személy érintett, az esetkezelő szociális munkás kezdeményezheti esetkonferencia összehívását. Az esetkonferencia munkájába szociális és nem szociális intézmények (rendőrség, polgárőrség, egyház) képviselői, illetve érintett magánszemélyek (rokonok, civil segítők) is bevonhatóak. Az illetékes utcai szociális munkás abban az esetben is részt vesznek az esetkonferencia munkájában, ha azt más szervezet kezdeményezte.

Mellékletek

1. Megállapodás-átmeneti szálló
2. Házi rend-átmeneti szálló
3. Szervezeti és Működési Szabályzat – SZMSZ
4. Utcai szociális munka tevékenységnapló
5. Utcai munka ügyfél nyilvántartás (Esetnapló)

