

**GYŐR MEGYEI JOGÚ VÁROS**

**9021 Győr, Városház tér 1.**


.....napirendi pont

**Bodorné Mózes Ágota Intézményfenntartói Osztály vezetőjének előterjesztése**

**Javaslat**



**a Hajléktalanokat Segítő Szolgálat Győr Szakmai Programjára, valamint az Egyesített  
Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr Szakmai Programjának módosítására**



Győr, 2019. június 11.

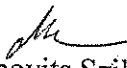
  
Előterjesztő: **Bodorné Mózes Ágota**  
osztályvezető

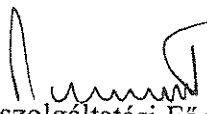
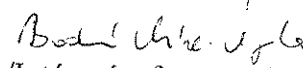
Az előterjesztést véleményezte: -

Meghívásra javasolt: -

  
Előterjesztést látta: Borkai Zsolt  
polgármester 

  
Dr. Somogyi Tivadar  
alpolgármester 

  
Törvényességi véleményezésre bemutatva: Dr. Lipovits Szilárd  
jegyző

   
Az előterjesztést készítette: Humánszolgáltatási Főosztály/Intézményfenntartói Osztály

## **Bodorné Mózes Ágota, az Intézményfenntartói Osztály vezetőjének előterjesztése**

### **Javaslat**

#### **a Hajléktalanokat Segítő Szolgálat Győr Szakmai Programjára, valamint az Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr Szakmai Programjának módosítására**

#### **Tisztelt Szociális, Egészségügyi és Lakásügyi Bizottság!**

A szociális szolgáltatóknak és intézményeknek rendelkeznie kell Szakmai Programmal, amely információt ad a szolgáltatást nyújtóknak, a szolgáltatást igénybevevőknek, a működést engedélyező szervnek, egyéb érintetteknek, akiknek vagy jogszabályi felhatalmazás alapján vagy egyéb okból információt kell kapni a szolgáltatás biztosításának keretfeltételeiről és tartalmáról.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (a továbbiakban: Szakmai rendelet) 5/A. § (1) bekezdése szabályozza a szakmai program tartalmi elemeit.

A fenti jogszabályok alapján a szakmai program tartalmazza:

- a szolgáltatás célját, így különösen a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatását, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírását, és a más intézményekkel történő együttműködés módját.
- az ellátandó célcsoport megnevezését,
- azt, hogy a fenntartó a szolgáltatási elemek közül melyeket biztosítja,
- az ellátás igénybevételeének módját,
- a szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módját.

A szakmai programot a tartalmi elemek változása esetén módosítani kell.

A Szakmai rendeletben az egyes szolgáltatások tekintetében meghatározásra kerültek a szolgáltatás tartalmát képező szolgáltatási elemek, egyúttal előírásra került ezeknek a szakmai programban történő feltüntetése. Ez a szakmai program módosításának szükségességét vonja maga után, amely az előterjesztés 1. számú mellékletét képezi.

Az Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr Szakmai Programjának az Intézmény alapító okiratával történő technikai összhangba hozása érdekében szükségesség vált az Intézmény Szakmai Programjának 1. pont 1.4 alpontjának módosítása a 2. sz. melléklet szerint.

A szakmai program készítéséért az adott intézmény vezetője felel, melyet a fenntartónak kell jóváhagyni, aki jelen esetben ezt a jogát a Szervezeti és Működési Szabályzatában a Tisztelt Bizottságra ruházta.

Kérem a Tisztelt Bizottság támogatását!

### **Határozati javaslat**

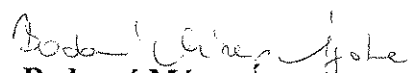
1. Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének Szociális, Egészségügyi és Lakásügyi Bizottsága a Hajléktalanokat Segítő Szolgálat Győr Szakmai Programját – az előterjesztés 1. sz. melléklete szerint – 2019. június 17. napjával jóváhagyja.

2. A Bizottság az Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr Szakmai Programjának módosítását – az előterjesztés 2. sz. melléklete szerint – 2019. június 17. napjával jóváhagyja.

Felelős: a Szociális, Egészségügyi és Lakásügyi Bizottság elnöke

Határidő: azonnal

Győr, 2019. június 11.

  
**Bodorné Mózes Ágota**  
osztályvezető



## HAJLÉKTALANOKAT SEGÍTŐ SZOLGÁLAT GYŐR

# SZAKMAI PROGRAM

Győr, 2019. június 11.

Sütő Csaba  
Intézményvezető

## Tartalom

I. Bevezetés .....	3
II. Az Intézmény tevékenység szerinti megoszlása .....	5
III. A szolgáltatás célja és feladata .....	5
A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatás elemek, tevékenységek leírása.....	5
1. Hajléktalanok Éjjeli Menedékhelyének feladata: .....	5
1.1. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatás formája, köre, rendszeressége: .....	6
1.1.2. Az ellátás igénybevételének módja, feltétele.....	6
2. Hajléktalanok Átmeneti Szállásának feladata: .....	7
2.1. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatás formája, köre, rendszeressége: .....	9
2.2. Az ellátás igénybevételének módja: .....	13
4. Hajléktalanok Rehabilitációs Otthonának feladata .....	15
4.1. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatás formája, köre, rendszeressége, rehabilitációs és fejlesztési feladatok jellege, tartalma.....	17
5. Hajléktalanok Otthonának feladata: .....	26
5.1. A célcsoport bemutatása: .....	26
5.2. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatás formája, köre, rendszeressége: .....	27
5.3. Az ellátás igénybevételének módja: .....	29
6. Nappali Centrum: .....	32
6.1. Nappali Melegedő: .....	32
6.1.2. A feladatellátás módja, a biztosított szolgáltatás formája, köre, rendszeressége: ....	33
6.1.3. Az ellátás igénybevételének módja : .....	34
6.2. Népkonyha: .....	35
6.2.2. A szolgáltatás módja, a szolgáltatás formája, köre, rendszeressége: .....	35
6.2.3. A szolgáltatás igénybevételének módja: .....	35
6.3. Időszakos Éjjeli Menedékhely: .....	36
IV. Háziorvosi ellátás.....	36
V. Az Intézmény külső kapcsolatrendszere .....	37

## HAJLÉKTALANOKAT SEGÍTŐ SZOLGÁLAT GYŐR

### SZAKMAI PROGRAMJA

#### I. Bevezetés

Az **1994. január 1-jétől** önálló intézményként tevékenykedő **Hajléktalanokat Segítő Szolgálat Győr** (a továbbiakban: Intézmény) Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének **201/1993. (XII. 9.) számú** határozata alapján jött létre. Az Intézmény a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló **1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet** (a továbbiakban: Szakmai rendelet), **5/A. § (1) bekezdésében előírtak alapján készítette el szakmai programját, amelynek során figyelembe vette az intézmény működési rendjét és szakmai munkáját meghatározó alábbi jogszabályokat:**

- A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló **1993. évi III. törvény** (a továbbiakban: Szt.),
- A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló **369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet** (a továbbiakban: Sznyr.),
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló **1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet**
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló **9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet** (a továbbiakban: Ir.),
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló **29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet** (a továbbiakban: Tr.),
- A közalkalmazottak jogállásáról szóló **1992. évi XXXIII. törvény** (a továbbiakban: Kjt.),
- A közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról szóló **257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet,**
- A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló **9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet,**
- Magyarország központi költségvetéséről szóló törvény,
- Az országos településrendezési és építési követelményekről szóló **253/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet,**
- A gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól szóló **36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet,**
- A Polgári Törvénykönyvről szóló **2013. évi V. törvény** (a továbbiakban: Ptk.),
- A szociális igazgatásról és szociális ellátások helyi szabályozásáról szóló hatályos helyi Önkormányzati rendelet (a továbbiakban: Helyi rendelet).

Az Intézmény Győr város közigazgatási területén élő hajléktalanok ellátását végzi, amelyen belül az alábbi szolgáltatásokat biztosítja:

- éjjeli menedékhely,
- időszakos éjjeli menedékhely,
- népkonyha,
- szociális étkeztetés,
- nappali ellátás,
- átmeneti ellátás,
- rehabilitáció,
- ápolást, gondozás,
- egészségügyi alapellátás.

Az Intézmény teljes jogkörrel rendelkező, részben önállóan gazdálkodó költségvetési szerv, önálló jogi személy, melynek képviselőjét az intézmény vezetője látja el.

A szakmai tevékenység bonyolult, többszörösen összetett, komplex szerveződésben valósul meg. A szakmai tagoltság mellett jelentős az Intézmény földrajzi tagoltsága is, a Hajléktalanokat Segítő Szolgálat részlegei a város több pontján működnek.

**Az Intézmény tevékenysége során a város területén tartózkodó hajléktalan személyek ellátását végzi.** Győr város közigazgatási területén egy időben kb. 500 hajléktalan tartózkodik.

Az ellátottak szinte kivétel nélkül mentálisan sérült, rossz egészségi állapotban levő emberek, akik alacsony érdekérvényesítő képességekkel rendelkeznek. Nagyon kis százalékuk rendelkezik hivatalos, rendezett munkaviszonnyal, vagy valamilyen hivatalos jövedelemmel, nyugdíjjal, vagy nyugdíjszerű ellátással.

A rehabilitálás, habilitálás, vagy tartós bentlakásos ápolásig való eljutásukhoz szükségesek az Intézmény által működtetett ellátási formák.

Életkor szerinti megoszlásukban túlsúlyban vannak a 35-50 év közötti hajléktalanok. Iskolai végzettség tekintetében 40% szakmunkás végzettséget, 13-15% megkezdett középfokú tanulmányokat, 1-3% középfokú végzettséget, 1%-uk felsőfokú végzettséget tudhat magáénak. Az ellátottak nem szerinti aránya: 75% férfi, 25% női hajléktalan. A szolgáltatást igénybevevő nők aránya egyre növekvő tendenciát mutat.

A fenti körülményekből fakadóan a városban élő hajléktalanok ellátási szükségleteiben dominál az átmeneti elhelyezés iránti igény. A hajléktalanok közül ápolásra, gondozásra 80-90, míg rehabilitációs otthoni elhelyezésére 50-60 személynek van permanensen szüksége.

## II. Az Intézmény tevékenység szerinti megoszlása

### Hajléktalanok Otthona

9027 Győr, Avar u. 3. 40 férőhely

### Hajléktalanok Rehabilitációs Otthona

9027 Győr, Avar u. 3. 50 férőhely

### Hajléktalanok Átmeneti Szállása

9027 Győr, Avar u. 3. 150 férőhely

9024 Győr, Lajta u. 10. 12 férőhely

### Szociális étkeztetés

9027 Győr, Avar u. 3. 70 adag

### Hajléktalanok Éjjeli Menedékhelye

9027 Győr, Avar u. 3. 30 férőhely

### Nappali Centrum

9025 Győr, Szarvas u. 26 – 30. C, D ép.

Nappali Melegedő 60 férőhely

Népkonyha 70 adag

Időszakos Éjjeli Menedékhely 60 férőhely

### Háziorvosi Rendelő

9027 Győr, Avar u. 3.

9025 Győr, Szarvas u. 26 – 30. C, D ép.

## III. A szolgáltatás célja és feladata

A hajléktalan ellátás megszervezése, az ellátást igénybe vevők alapvető jogainak, emberi méltóságának figyelembe vételével. A hajléktalan személyek ellátását végző intézmény segítséget nyújt a hajléktalan személy életviteléhez, elősegítve a szociális ellátások igénybevételét, elérését.

### A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatás elemek, tevékenységek leírása

#### 1. Hajléktalanok Éjjeli Menedékhelye

Feladata a szállásnyújtás a lakással, lakhatási lehetőséggel nem rendelkező közterületen tartózkodó rászorulóknak – hajléktalanoknak – ellátása továbbá előgondozása, a tartós bentlakásos intézményekbe történő bekerülés elősegítése érdekében.

Az Éjjeli Menedékhely az ellátórendszer alapja, amely a legalacsonyabb ellátási szint, pihenésre, tisztálkodásra, mosásra és étkezésre nyújt lehetőséget, elsődleges célja, a közvetlen



életveszély elhárítása. Az Éjjeli Menedékhely naponta 16 órát tart nyitva, menedékhely kapacitása 30 fő. Az igénybe vett szolgáltatásért nem kell térítési díjat fizetni, az ellátás feltétele az orvosi szűrővizsgálatokon való részvétel.

*Az Éjjeli Menedékhely legfontosabb szolgáltatási elemei:*

- **tanácsadás:** a Szakmai rendelet 2.§-nak (a) bekezdése szerint az Éjjeli Menedékhelyen ellátottak hajléktalan élethelyzettel összefüggő szükségletek, lehetőségekből fakadó személyes igények kielégítésére, rendszer szerinti továbbfejlesztésére alkalmas speciális munka, amelyben a hangsúly a közös munkálkodáson, és az önkéntességen van; a továbblépés alapjainak megteremtése az átmeneti elhelyezési igény kielégítése. Az információ nyújtása az igénybe vevők egyéni szükségleteihez és igényeihez igazodva történik.

- **felügyelet:** a Szakmai rendelet, 2.§-nak (g) bekezdése szerint a hajléktalan személy részére a „szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll” biztosítása. Ennek keretében az intézmény egy külön, erre a célra berendezett lakókonténerben az alkohol, vagy egyéb szert használó hajléktalan személyek részére is biztosít szállást.

Az Éjjeli Menedékhelyen végzett szakmai munka célja, hogy mindazon hajléktalan emberek társadalmi re-integrációját elősegítse, akiknek anyagi, egészségi, fizikai, valamint mentális állapota is lehetővé teszi. További cél, hogy a fenti jellemzőkkel rendelkező ellátottak számára, a hospitalizáció kialakulásának elkerülése érdekében intézményen kívüli lakhatást biztosítson.

**1.1. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatás formája, köre, rendszeressége**

A Hajléktalanokat Segítő Szolgálat Éjjeli Menedékhelye az Intézmény székhelyén található.

Az említett 30 férőhely kizárólag férfiak részére biztosít szolgáltatást.

Az Éjjeli Menedékhely **16:00 órától 08:00 óráig tart nyitva.**

A szolgáltatás elsősorban a tanácsadásra, felügyeletre helyezi a hangsúlyt, a hagyományos problémamegoldó modellek alkalmazása a döntő.

**1.1.2. Az ellátás igénybevételének módja, feltétele**

- hajléktalanság,
- tüdőszűrés,
- az Éjjeli Menedékhely házirendjének elfogadása,
- a TAJ alapú nyilvántartásba való regisztráció tudomásul vétele.

### 1.1.3. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja:

- az ellátandó személy írásbeli tájékoztatása,
- tömegtájékoztató csatornák igénybevétele,
- az Intézmény belső információs rendszere,
- média,
- honlap.

## 2. Hajléktalanok Átmeneti Szállásának

Feladata a krízishelyzetek elhárítása, elsősorban a lakhatási helyzet ellehetetlenülésével együtt járó élethelyzetek megoldása, szállásnyújtás átmeneti jelleggel. Krízishelyzetben levő személyek elhelyezése átmeneti jelleggel. 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 hajléktalan személyek átmeneti szállása a szociális munka keretében a következő szolgáltatási elemeket nyújtja:

- **lakhatás:** a Szakmai rendelet 2. §-nak (k) bekezdése szerint az igénybevevő az életkorához, egészségi állapotához, élethelyzethez igazított, rövid távú, átmeneti lakhatási lehetőséghez jut hozzá.

A szolgáltatás a hajléktalan lét specifikumait figyelembe véve szem előtt tartja az emberi méltóságot és az alapvető emberi jogokat.

- **tanácsadás:** a Szakmai rendelet 2. §-nak (a) bekezdése érdekében a hajléktalan élethelyzettel összefüggő szükségletek, lehetőségekből fakadó személyes igények kielégítésére, rendszer szerinti továbbfejlesztését követő speciális munka, amelyben a hangsúly a közös munkálkodáson, és az önkéntességen van.

- **esetkezelés:** a Szakmai rendelet 2. §-nak (b) bekezdése alapján az ellátást igénybe vevő szükségleteit figyelembe vevő, tervszerű segítő, segített kapcsolat, amely az ellátott problémáinak teljes, vagy részbeni megoldására irányul. A program szerint alkalmazott intézményi esetkezelés az ellátottal igyekszik a rendelkezésre álló erőforrásokat a probléma megoldás során felhasználni.

- **gondozás:** a Szakmai rendelet 2. §-nak (d) bekezdése alapján az Intézményben nyújtott célzott, a hajléktalan személy konkrét állapotát figyelembe vevő folyamatos segítségnyújtás, amely rendszeres végzésén túl jelentősen javítja, vagy megtartja az ellátott életminőségét.

- **készségfejlesztés:** a Szakmai rendelet 2. §-nak (j) bekezdése szerint az ellátott személyek társadalmi beilleszkedését, visszaillesztését szolgáló támogatás. Az egyéni és társas készségek

fejlesztése az alapkompenciák állapotából kiindulva a hajléktalan lét specifikumait figyelembe véve történik.

- **háztartási, vagy háztartást pótló segítségnyújtás:** A Szakmai rendelet 2. §-nak (h) bekezdése szerint az igénybe vevő támogatása a mindennapi életben jelentkező feladatokhoz, az ügyek intézéséhez, a személyes környezete rendben tartásához kap támogatást, az egyéni szükségletének megfelelő mértékben.

A Hajléktalanok Átmeneti Szállásán nyújtott szolgáltatások célja, hogy a hajléktalan emberek számára, - akiknek anyagi, egészségi, fizikai, valamint mentális állapota - is lehetővé teszi a társadalmi re-integrációt elősegítését. További cél a fenti jellemzőkkel rendelkező ellátottak számára, a hospitalizáció kialakulásának elkerülése érdekében intézményen kívüli lakhatás biztosításának elősegítése.

#### A szolgáltatási elemek nyújtásának specifikumai:

- a krízishelyzetek elhárítását, azok megoldását a lakhatási feltételek ellehetetlenülése esetén,
- szállásnyújtást átmeneti jelleggel azoknak, akik lakhatással nem rendelkeznek. A szolgáltatási elem nyújtása során figyelembe vett tényezők: az életkori, egészségi állapot, személyes biztonság elérése és megtartása, emberi méltóság megőrzése kerülnek a középpontba,
- rászoruló hajléktalan személyek étkeztetését alkalmilag vagy rendszeresen (szociális étkeztetés keretében napi egyszeri meleg étel, alkalmilag adomány, pályázati lehetőségek kihasználása),
- folyamatos felügyeletet – intézményi beléptető rendszer működtetése – az ellátottak jogainak védelmével kapcsolatos intézkedéseket,
- az egyéni esetkezelést kiegészíti a közösségi szociális munka, és nagy hatékonysággal támogatja a csoportmunka,
- orvosi ellátás biztosítását (házi orvosi szolgálat működtetése),
- beteg emberek gondozását, rehabilitálását, egészségnevelést, hospice szemléletű gondozását,
- tanácsadást, gondozást, mentálhigiénés tevékenységében a krízishelyzetek kialakulásának megakadályozását lehetővé tevő egyensúlyi állapotok elérése, fenntartása,

- a helyzetfelmérést az intézményben kialakított un. SZAK (Szociális-, Addiktológiai-, Kompetencia) felmérés lapok elkészítése, vezetése követően probléma megfogalmazását követően, célirányos akcióterv készítését,
- az ellátottak természetes, illetve mesterséges támaszainak erősítését, formálását, kialakítását,
- az ellátottak támogatását, képessé tévése őket helyzetük javítására, megoldására, a lépésekre bontott re-integrációs programok alkalmazásával,
- jövedelemhez juttatást a lehetőségek figyelembe vételével (pl. öregségi nyugdíj, rokkantsági ellátás, rehabilitációs járadék, aktív korúak ellátása, fogyatékosági támogatás stb.), amely természetes folytatása a rendelkezésre álló források okszerű felhasználást szolgáló tanácsadásnak,
- aktív korú, nem foglalkoztatott ellátottak számára tanácsadást, a munkaerő-piaci integráció érdekében, munkához való juttatást, a program szerint csatlakozás minden olyan munkaerő piaci programhoz, amely a hajléktalanok foglalkoztatását kifejezetten elősegíti – Közcélú Mintaprogram,
- szabadidő strukturálását, kulturált eltöltését elősegítő programok kialakítása.

Az átmeneti szálló kapacitása (a külső telephellyel együtt): 162 fő.

A szolgáltatások az alábbi helyeken működnek:

- Székhely:

Cím: 9027 Győr, Avar utca 3.

Tel.: 06/96/512-306

E-mail: atmeneti@kabelnet.hu

Engedélyezett férőhelyek száma: 150 fő

- Hajléktalanok Átmeneti Szállása telephelye:

Cím: 9024 Győr, Lajta utca 10.

Engedélyezett férőhelyek száma: 12 fő

Az engedélyezett férőhelyek száma összesen: 162 fő

### **2.1. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatás formája, köre, rendszeressége:**

A külső férőhelyen az Intézmény csak lakhatási szolgáltatást nyújt hajléktalan személyek részére. A többi férőhelyen ellátott személyek esetében cél, a hajléktalan emberek társadalmi re-integrációjának segítése, a társadalmi aktivitásuk növelése, életvezetési képességeik javítása, szinten tartása.

A szakmai munka rendkívül sokrétű, a szakemberek team munkában való együttműködését igényli, éppen ezért az átmeneti szállón dolgozó kollégák mentálhigiénés csoportban, együtt dolgoznak, amely hozzájárul, illetve megkönnyíti a szakmai munkavégzés hatékonyságát, valamint annak mérhetőségét.

A szociális munka eszközeivel és módszereivel segítjük a hajléktalanságból való kilépést és/vagy egyéni szükségleteiknek megfelelő más szociális ellátás igénybevételét. A szociális munka elsősorban az egyéni esetkezelésre helyezi a hangsúlyt, a hagyományos problémamegoldó modellek alkalmazása a jellemző. A napi szakmai munka során a közösségi szociális munka és a csoportmunka is nagy jelentőséggel bír.

Az Átmeneti Szálló az év minden napján napi 24 órában nyitva tart. Férfiak és nők számára egyaránt nyújt ellátást.

Az ellátottakat érintő fórumok az Átmeneti Szállón szabályos időközönként kerülnek megtartásra, ezek a következők:

- lakógyűlés (havi egy alkalommal),
- kiscsoportos foglalkozások (heti, kétheti, havi rendszerességgel),
- tematikus csoportok.

A részleg nyitott az önkéntes segítők fogadására is.

A feladat ellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított tevékenységek, amelyeket a tanácsadás, esetkezelés, gondozás, készségfejlesztés, háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás szolgáltatási elemeken belül konkrétan nyújt az intézmény:

- az elhelyezett személyek felügyelet melletti, folyamatos, életvitelszerű tartózkodásának lehetősége,
- az ellátottak rendszeresen jövedelemhez juttatása,
- a lakók egészségi állapotának figyelemmel kísérése, orvosi ellátás kezdeményezése, biztosítása, szakorvosi hozzáférés megszervezése,
- szenvedélybetegségek felismertetése, mentális, pszichés támogatás, gondozás,
- szabadidő hasznos eltöltéséhez programok, foglalkozások szervezése,
- családi és társadalmi kapcsolataik rendezésének, fenntartásának támogatása,
- az ellátottak támogatása abban, hogy képesek legyenek a hajléktalanokat ellátó rendszerből történő kilépésre.

Az átmeneti szálló a következő feltételeket biztosítja minden szolgáltatást igénybevevő részére:

- a szállás lehetőség éjszakai pihenésre,
- eszközöket és lehetőséget biztosít a személyi tisztálkodáshoz, mosáshoz,
- étel melegítésére, étkezésre szolgáló helyiségeket és eszközöket,
- betegek elkülönítésére betegszobát,
- értékmegőrzést,
- közösségi együttlétre szolgáló helyiséget, pl.: újságotolvasási, TV nézési lehetőséget.

A munkavégzés az alábbi módszerek alapján történik:

- krízisintervenció,
- egyéni esetkezelés,
- szociális csoportmunka,
- belső/külső szupervízió igénybevétele,
- esetleírások, esettanulmányok készítése,
- esetkezelési megbeszélés,
- szociális ügyintézés (beutalás, iratpótlás, dosszié- gondozási karton vezetése, segélyek és hivatalos ügyek intézése).

Ezek mellett rendkívüli ügyek kezelése is gyakori: orvosi utasításokkal kapcsolatos teendők adekvát elvégzése, kritikus esetben mentő rendelése, haláleset kezelése, erőszakos cselekedetek, agresszió esetén azonnali beavatkozás, konfliktuskezelés is történik.

#### A szociális mentálhigiénés ellátás biztosítása

Az Átmeneti Szálló feladatkörében gondoskodik az ellátást igénybe vevő szociális mentálhigiénés ellátásról, melynek keretében biztosítja:

- a személyre szabott bánásmódot,
- a konfliktushelyzetek kialakulásának megelőzése érdekében az egyéni, csoportos megbeszéléseket (tanácsadás),
- a szabadidő kulturált eltöltésének lehetőségeit,
- szükség szerinti pszichoterápiás foglalkozásokat,
- az ellátottak családi és társadalmi kapcsolatai fenntartásának feltételeit,
- a gondozási tervekben foglaltak megvalósítását,
- a hitélet gyakorlásának feltételeit,

- segíti, támogatja az intézményi kisközösségek, társas kapcsolatok kialakulását és működését,
- az ellátottak számára jogaik védelmével kapcsolatos információk biztosítását,
- re-integráció elősegítését,
- segítségnyújtást szociális étkeztetésben,
- az ellátott természetes, illetve mesterséges támaszainak erősítését, formálását, kialakítását,
- a személyes helyzetek értékelését és a saját probléma megfogalmazását, ok-okozat meghatározását,
- az ellátott támogatását, képessé tevését helyzetének javításában, megoldásában,
- munkához, jövedelemhez való juttatásának elősegítését.

#### Az esetkezelés jellege, tartalma

A Szakmai rendelet 7. § b) pontja alapján *gondozási tervet* kell készíteni az Átmeneti Szállón ellátásában részesülő személyekre vonatkozóan, ha az ellátást legalább hat hónapi időtartamra veszik igénybe.

Az egyéni gondozási terv tartalmazza:

- az ellátott személy fizikai, mentális állapotának helyzetét,
- az állapotjavulás illetve állapotmegőrzés érdekében szükséges vagy javasolt feladatokat, azok időbeli ütemezését,
- az ellátott részére történő segítségnyújtás egyéb elemeit.

A gondozási tervet az ellátott beköltözését követően hat hónapon belül, munkacsoport készíti el (esetfelelős, szakmai vezető), az ellátott bevonásával, mely évente, illetve szükség szerint felülvizsgálatra kerül. A gondozási feladatok ellátása a gondozási terv alapján történik.

Egyéni nyilvántartó lap az átmeneti szállásokon végzett szociális munkához

A szociális munka alapján végzett gondozás rögzítése a Szakmai rendelet 13. számú melléklete szerinti nyilvántartási lapon történik, amely tartalmazza a személyi adatokon túl a szociális munka tartalmára vonatkozó feladatcsoportokat, illetve a problémaazonosítás szükségszerűségét mind az ellátott, mind pedig a szakember szempontjából. Továbbá tartalmazza még a gondozási szerződés jelentősebb pontjait, valamint az esetlezárást. A nyilvántartási lap mellett gondozási karton vezetése is folyamatos, amelyen a szolgáltatást igénybe vevővel kapcsolatos fontosabb események kronologikus sorrendben vannak feltüntetve.

A szociális munkatárs az átmeneti szállón különböző tematikájú csoportokkal dolgozik.

## a) Személyiségfejlesztő csoportok

Az Átmeneti Szállón a gyakorlatában, több fajtája kerül alkalmazásra, lehetőséget teremtenek a tagok számára arra, hogy tudatosítsák, kiterjesszék és megváltoztassák a magukra és másokra vonatkozó elképzeléseiket, érzéseiket és viselkedésüket. A csoport ez esetben a tagok képességeinek lehető legnagyobb mértékű fejlődésének eszköze. A személyiségfejlesztő csoportok az önnevelést, illetve az önerőből elért fejlődést hangsúlyozzák, és az embereknek azt a képességét, hogy teljes és értelmes életet éljenek, különösen a másokkal való kapcsolataik javítása révén. Az ilyen csoportok általában támogató légkört biztosítanak az egyénnek.

## b) Szocializációs csoportok

A csoportok abban segítenek a tagoknak, hogy megtanuljanak bizonyos társas készségeket, a társadalom által elfogadott viselkedési normákat, és így a közösségben a tőlük elvárt módon viselkedjenek.

## c) Szociális ügyintézés

A helyi rendeletben foglaltak betartása.

**2.2. Az ellátás igénybevételének módja**

Az Átmeneti Szállóra a felvétel önkéntes alapon, szóbeli kérelemre történik. Az Szt. 94/C. § (1) bekezdésében foglaltak szerint az ellátás biztosításáról ellátottal megállapodást kell kötni.

Az Átmeneti Szállóra történő felvételhez szükséges:

- hajléktalanság,
- negatív tudógyógyászati lelet,
- a részleg házirendjének, az intézmény és az ellátottak közötti megállapodás elfogadása,
- A TAJ alapú nyilvántartásba való regisztráció tudomásul vételéről szóló nyilatkozat.

A szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módja

A szolgáltatás napi 24 órában biztosított, az ellátással kapcsolatos feladatokat gondozók, valamint szociális munkatársak végzik, előre egyeztetett időpontban segítő, illetve célzott beszélgetéseket folytatnak, csoportfoglalkozásokat tartanak.

Személyi térítés megállapítása

Az Szt. 114. § (1) bekezdés értelmében a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokért térítési díjat kell fizetni. A szállón való tartózkodás első 30 napja ingyenes, a 31. naptól térítési díjat kell fizetni.



Az intézményi térítési díjat a szociális igazgatásról és szociális ellátások helyi szabályozásáról szóló helyi rendelet szabályozza. A fizetendő személyi térítési díj összegét az intézményvezető állapítja meg.

### **2.3. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

- térítési díj megállapítás az Átmeneti Szállón részesülő személy részére – szóbeli tájékoztatást követően, az aláírt nyomtatvány lefűzésre kerül,
- értesítés a személyes gondoskodást nyújtó szakosított ellátás biztosításáról – szóbeli tájékoztatást követően, az aláírt nyomtatvány lefűzésre kerül,
- az Átmeneti Szállón történő ellátás 31. napján megállapodást köt az Intézmény a szolgáltatást igénybe vevővel, a nyomtatvány egyik példánya az aláírást követően lefűzésre kerül, másik példányát az ellátott vagy törvényes képviselője kapja meg,
- értesítés a személyes gondoskodást nyújtó szakosított ellátás megszűnéséről – írásban,
- nyilatkozat a kijelölt dohányzóhelyekről – szóbeli tájékoztatást követően, az aláírt nyomtatvány lefűzésre kerül,
- nyilatkozat a házirend megismeréséről, a postai küldemények átvételéről – szóbeli tájékoztatást követően, az aláírt nyomtatvány lefűzésre kerül,
- nyomtatvány aláírást követően lefűzésre kerül,
- havonta egy alkalommal megtartásra kerülő lakógyűlés,
- tematikus és kiscsoportos foglalkozások,
- faliújság,
- házirend.

### **3. Szociális étkeztetés**

A szociális étkeztetési igényt benyújtó ellátottak számára, (a szabad kapacitásnak megfelelően) a szociális rászorultság vizsgálatát követően napi egyszeri meleg ételt biztosít az Intézmény az átmeneti ellátást igénybe vevők körén belül. Az ellátást pihenő és munkanapokon egyaránt, szükség szerint a házi orvos által javasolt diétás igény figyelembe vételével nyújtja. A feladat elvégzése során az étkeztetésben részesülő személyek az Intézmény székhelyén vehetik igénybe a szolgáltatást.

A helyi rendeletben leírtak alapján étkezés biztosítható annak a szociálisan rászorult személynek, aki:

- a) a házi orvos vagy a kezelőorvos véleménye alapján étkezését betegségéből adódóan nem képes biztosítani,

- b) öregségi nyugdíjban, rokkantsági ellátásban, rehabilitációs ellátásban vagy korhatár előtti ellátásban részesül,
- c) fogyatékosági támogatásban részesül vagy
- d) időskorúak járadékát vagy egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatást kap.

### **3.1 Az ellátás igénybevételének módja**

A szolgáltatást a helyi rendeletben meghatározott jogosultsággal rendelkező személy veheti igénybe. Az étkezésért, a fenti jogszabály mellékletben meghatározottak alapján, az ellátott térítési díjat fizet. Az étkezés az Intézmény területén, székhelyén működő intézményi üzemi konyha által biztosított ételből, az Intézmény étkezőjében vehető igénybe. A szociális étkeztetésben részesülők a központi telephelyen a megjelölt időpontokban egyszeri étkeztetésben részesülnek. A szolgáltatásban a kapacitás 70 fő részére nyújt lehetőséget az étkezésre. Az étkeztetés során a Szakmai rendelet mellékletében előírt igénybevételi napló vezetésére kerül sor. A melléklet kitöltése során külön rovatban kerül vezetésre az étkezettek létszáma (neve, étkezési gyakoriság), és az elfogyasztott étel adag száma.

Az étkeztetés a Szakmai rendeletben előírt személy vezetésével történik.

### **3.2 A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

- A Szt. és a Tr. alapján értesítés a szociális alapszolgáltatás térítési díj változásáról,
- megállapodás étkezésről,
- nyilatkozat arról, hogy más, az intézményen kívüli szociális alapszolgáltatást nyújtó helyen nem vesz igénybe étkeztetést,
- értesítés a szociális alapszolgáltatás megszűnéséről,
- havonta egy alkalommal megtartásra kerülő lakógyűlés,
- tematikus és kiscsoportos foglalkozás,
- faliújság,
- házirend.

## **4. Hajléktalanok Rehabilitációs Otthonána**

Feladata az aktív korú, munkaképes hajléktalan személy elhelyezésére szolgál. A hajléktalan személy – önként vállalt – szociális rehabilitációja megcélozza a visszafordíthatóan károsodott pszichés és szociális sérülések komplex re-integrációs programját. Az Otthon szükség esetén rehabilitációs programot is biztosít.

A Rehabilitációs Otthon célja nem csupán szálláshely biztosítása, hanem a belső emberi tartalmak kezelése, fejlesztése, továbbá alkalmazkodási nehézségek oldása, kiútkeresés a hajléktalanságból, valamint olyan szakszerű és hatékony segítség nyújtása az ellátottnak, mellyel a szolgáltatás igénybe vételének leteltével sikeres társadalmi re-integráció realizálódhat. Az otthon kapacitása: 50 fő.

*A hajléktalan személyek Rehabilitációs Otthona a szociális munka keretében a következő szolgáltatási elemeket nyújtja:*

- **lakhatás:** a Szakmai rendelet 2.§-nak (k) bekezdése szerint rehabilitációs ellátásban részesülő hajléktalan igénybevevő az életkorához, egészségi állapotához, élethelyzetéhez igazított, meghatározott időtartamú (3, ill. 5 év), átmeneti lakhatási lehetőséghez jut hozzá. A lakhatás teljes komfortfokozatot biztosít.

A szolgáltatás a hajléktalan lét specifikumait figyelembe véve szem előtt tartja az emberi méltóságot és az alapvető emberi jogokat.

- **tanácsadás:** a Szakmai rendelet 2. §-nak (a) bekezdése szerint a rehabilitációban részt vevő helyzetével összefüggő szükségletek, lehetőségekből fakadó személyes igények kielégítése. Ebben a speciális igények kielégítése – személyes és közösségi szociális munkával – kifejezetten a társadalmi re-integráció játszik központi szerepet.

- **esetkezelés:** a Szakmai rendelet 2. §-nak (b) bekezdése alapján az ellátást igénybe vevő szükségleteit figyelembe vevő segítő, segített kapcsolat, amely a rehabilitálandó személy progresszív irányú változását célozza meg. A program szerint alkalmazott intézményi esetkezelés az ellátottal igyekszik a rendelkezésre álló erőforrásokat a probléma megoldás során felhasználni. Az esetkezelés kiterjed a rehabilitációs folyamat letelte utáni utógondozásra is.

- **készségfejlesztés:** a Szakmai rendelet 2. §-nak (j) bekezdése szerint az ellátott személyek társadalmi beilleszkedését, visszaillesztését szolgáló intenzív támogatás. Az egyéni és társas készségek fejlesztésében, az alapkompenciák állapotából kiindulva a hajléktalanság nyomán kialakult, többnyire deformált, deficitekkel küzdő személyiségek korrekatív megváltoztatása zajlik.

- **háztartási, vagy háztartást pótló segítségnyújtás:** a Szakmai rendelet, 2. §-nak (h) bekezdése szerint az igénybe vevő támogatása a mindennapi életben jelentkező feladatok – ügyek intézéséhez a személyes szükségletek általános kielégítéséhez kap segítséget: kardinális kérdésként történik a teljes önállóság elérése és fenntartása.

### **Hajléktalanok Rehabilitációs Otthona**

Cím: 9027 Győr, Avar utca 3.

Tel.: 06/96/512-304

E-mail: [rehab@kabelnet.hu](mailto:rehab@kabelnet.hu)

#### **4.1. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatás formája, köre, rendszeressége, rehabilitációs és fejlesztési feladatok jellege, tartalma**

A Hajléktalanok Rehabilitációs Otthonának feladata, hogy az ellátást igénybe vevőt segítse az alábbiak szerint:

- önálló életvezetésének visszaállításában, illetve kialakításában,
- munkavégzési képességeinek helyreállításában,
- lakhatásának megőrzésében, és annak megoldásában,
- kapcsolatteremtő, kapcsolatmegőrző képességeinek fejlesztésében, társas kapcsolatokban, közösségben való létezés normáinak elfogadásában,
- kulturális integrációjában, szabadidős tevékenységek gyakorlásában,
- mentális problémáinak leküzdésében,
- A Hajléktalanok Rehabilitációs Otthonában történő elhelyezés időtartam nem haladhatja meg a három évet. Ha a jogosult további gondozására szükség van, akkor a szociális munkás javaslatára a hatáskör jogosultja - az intézményvezető - az elhelyezés időtartamát két évvel meghosszabbíthatja,
- A hajléktalan személyek rehabilitációs otthona annak a munkaképes korú, de egészségi, pszichés és szociális állapotában visszafordítható módon károsodott személynek az elhelyezését szolgálja, aki önként vállalja és tevékenyen vesz részt a számára szervezett komplex, átfogó rehabilitációs folyamatban, és akinek a szociális ellátása ilyen módon indokolt.

A Hajléktalanok Rehabilitációs Otthonában a szociális munka szakmai etikai kódexét szem előtt tartva végzik munkájukat.

#### A Hajléktalanok Rehabilitációs Otthona ellátottjainak jellemzői

A Hajléktalanok Rehabilitációs Otthonába az az ellátott kerül, aki önként vállalja a rehabilitációs folyamatban való részvételt. Az előgondozásban részt vevő szolgáltatást igénybe vevők szinte 100 %-a cselekvőképes. Általánosságban elmondható, hogy az alábbi területek valamelyikén kérnek segítséget, beavatkozást:

- lakhatási probléma,
- étkezés,
- munkahely teremtés és megtartás,

- egészségügyi ellátás,
- mentális segítségnyújtás,
- addiktológiai problémák kezelése.

A Hajléktalanok Rehabilitációs Otthonába felvettek mindegyike létfenntartási problémákkal küzd. A legtöbbjük évek óta kiszorult a munkaerő-piacról: tartósan transzfer jövedelem képezi havi bevételi forrásukat. Ez nem felel meg annak a célnak, hogy a rehabilitáció sikerrel záruljon. A szociális munka arra irányul, hogy az egyén az alapvető szükségleteit önerőből ki tudja elégíteni, a lehető legrövidebb időn belül kezdje meg a társadalmi re-integrációt.

Sok esetben a hiányzó, vagy korlátozottan meglévő személyiség jegyek helyreállítása, pótlása érdekében intézkedéseket, beavatkozásokat kell eszközölni.

### A szociális munka eszközei és módszerei

Segítségnyújtás:

- szociális és egyéb jellegű hivatalos ügyek intézésében,
- testi-lelki-társas szükségletek kielégítésében,
- egzisztenciális fejlődésben,
- pénzkezelésben,
- a munka világában való megmaradásban illetve visszailleszkedésben,
- rehabilitációs program megtartásában,
- társas kapcsolatok stabilizálásában és fejlesztésében.

Módszerei:

- egyéni esetkezelés,
- csoportfoglalkozások,
- közösségfejlesztő programok,
- mentálhigiénés gondozás.

### A hajléktalanok rehabilitációjának belső tartalma

A mindennapi munka segítségével olyan kompetenciák fejlesztése zajlik, mely által a szolgáltatást igénybe vevő aktívabbá válik ügyei intézésében, sikeresen növeli saját bevételi forrásait, ezeket okszerűen használja fel. A munka világával szoros kapcsolatot alakít ki, tart fenn számára a visszailleszkedés interiorizált igénnyé válik, képes az esetleges elakadások kiküszöbölésére, sikeresen stabilizálja és fejleszti társas kapcsolatait.

A szakosított intézményi ellátásban részesülőknek gondozási tervet kell készíteni, mely egyénre szabottan határozza meg az ellátásban részesülő állapotának megfelelő gondozási,

fejlesztési feladatokat és azok megvalósításának módszereit. A gondozási terv, valamint annak módosítása, az ellátást igénybe vevő személlyel közösen készül.

Az egyéni rehabilitációs program tartalmazza:

- a 3 év, indokolt esetben legfeljebb 2 évvel meghosszabbítható rehabilitációra felhasználható időszak szükséges céljait, az egyéni fejlődés kívánt irányát fogalmazza meg, éves szakaszolásokban,
- a segítségnyújtást jelentő beavatkozás lehetséges formáit,
- a rehabilitációval elérendő rövid és hosszú távú célokat, valamint a várható eredmények elérésének módját, időtartamát,
- a hiányzó, vagy korlátozottan meglévő funkciók helyreállítását,
- a konfliktushelyzetek kezelését és a megoldások módját,
- az intézményen kívüli életkörülmények kialakulásának módját,
- a társadalmi visszailleszkedést segítő koordinált intézkedéseket.

Az esetfelelős félévente értékeli a programot, valamint szükség szerint elvégzi az esetleges módosításokat, általános értékelést tart.

Az egyéni gondozási terv tartalmazza:

- az ellátott mentális, fizikai állapotát,
- az ellátott egyéni fejlődését,
- gondozási problémát, megoldási alternatívákat, célkitűzéseket,
- a szinten tartás, valamint fejlesztés feladatait és időbeli ütemezését,
- a konfliktushelyzetek kezelését, és a megoldások módját,
- pénzkezelési tanácsadást, adósságkezelés segítségét,
- valamint a segítségnyújtás egyéb elemeit.

Az esetfelelős félévente értékelést készít a gondozási tervről, melyet szükség esetén módosít.

Az egyéni foglalkoztatási, rehabilitációs terv tartalmazza amit az esetfelelős félévente értékeli, valamint szükség esetén módosít:

- munka világához való viszonyulását, vagy ezzel kapcsolatos problémát,
- foglalkoztatási célkitűzéseket, motiváció, mentális támogatás és segítő szolgáltatás módjait,
- foglalkoztatás időtartamát és időbeosztását,

- meglévő készségek szinten tartását és fejlesztését, az ehhez kapcsolódó segítő technikákat,
- hiányzó készségeket és pótlásuk lehetőségeit.

Az egyén szociális, rehabilitációs terv tartalmazza:

- az ellátott egyéni fejlődését,
- természetes és mesterséges támaszokat,
- alkalmazkodási képességeket, azok helyreállítását,
- a pedagógiai és mentális feladatokat,
- szükség esetén az új ellátási forma igénybevételéhez szükséges feladatokat,
- a hiányzó, vagy korlátozottan meglévő funkciók helyreállítását,
- a konfliktushelyzetek kezelését és a megoldások módját.

A szociális munka eszközeinek és módszereinek széles körben értelmezhető indikátorai gyakorlati használattal olyan hatékonysági mutatókat, statisztikai adatokat képeznek, melyek még inkább indokoltá teszik a Hajléktalanok Rehabilitációs Otthonának, mint tartós bentlakásos intézményként való működtetését.

Az ellátottakról elmondható, hogy:

- többségük alacsony iskolai végzettségű, a hozzá társuló alacsony intellektussal,
- nagy részük évek óta addiktológiai problémával küzd, amihez gyakran több másféle betegség társul,
- valamennyi rendszeresen szed gyógyszert és sokuk folyamatosan nagymennyiségű, többféle pszichotróp fogyasztó,
- magas számmal jellemezhető azok száma, akik tartósan kiszorultak a nyílt munkaerőpiacról,
- a beszűkült társas kapcsolataik sok esetben hospitalizációval jár együtt; az ellátottak kizárólag intézményi miliőben kialakult kapcsolatokat képesek fenntartani, amihez mereven ragaszkodnak.

A Hajléktalanok Rehabilitációs Otthonában a rehabilitáció szakaszokra bontott. Ezek a következők:

*Motivációs szakasz:*

Interjúk, kiválasztás, életút

*Felkészítő szakasz:*

Önismeret, szándékok tisztázása,  
exploráció

*Védett foglalkoztatási szakasz:*

Terápiás foglalkoztatás, képesség fejlesztés,

	készségfejlesztés, ismeretbővítés,
	Munka-rehabilitáció,
<i>Kiléptető szakasz:</i>	Foglalkoztatási programokkal együttműködés
	Külső lehetőségek elérése,
<i>Utógondozás:</i>	Védelem a visszaesés ellen másodlagos prevenció,
	Tartós integráció.

#### Motivációs szakasz (2-4 hét)

Fontos, specifikus ismérv a célcsoport esetében egy, a kiilleszkedés folyamatában kialakuló hajlék hiánya. Megtörténik az előéletben számba vehető releváns faktorok, események, történések feltérképezése azzal az igénnyel, hogy a későbbiekben olyan alappá gyúrható, amire a rehabilitáció későbbi fázisai masszívan építhetők.

A Hajléktalanok Rehabilitációs Otthonába beutalt kliensek számára "vonzóvá" tett rehabilitációs lehetőség, tudatosítja az ellátott számára nyújtott előnyöket, rámutat a folyamat esetleges elutasításából fakadó hátrányos következményekre.

Motiváció elemként hat: Rendszeres jövedelem, térítési díjak enyhítése, hozzáférés támogatásokhoz, egzisztenciális biztonság, önbecsülés visszanyerése, a szociális támogatások minőségi változása.

*Alkalmazott módszer:* Személyes interjúk, beszélgetések 1-3 naponként (30 - 60 perc)

*Szakemberigény:* Szociális felsőfokú alapvégzettségű szakember  
1 esetfelelős 8 -10 elhelyezettet tud ellátni.

#### Felkészítő szakasz (4-6 hét)

Az ellátott a saját rehabilitációjára vonatkozó döntésnek meghozatala után kellő önismerettel áttekinti helyzetét. Ehhez a segítő nyújt segítséget. A közös munka nyomán megfogalmazzák a kölcsönös elvárásokat, a realitásokat, a vágyakat. Tisztázásra kerül a célok elérésének módjai.

A munka szerepe kiemelésre kerül.

*Alkalmazott módszer:* Csoportfoglalkozások heti 2-3 alkalommal

*Szakemberigény:* Szociális felsőfokú alapvégzettségű szakember,  
addiktológiai konzultáns, pszichiáter

#### Védett, terápiás foglalkoztatási szakasz (3-24 hónap)

A terápiás munka során zajló foglalkoztatásban speciális személyes, segítő - segített kapcsolat a rehabilitáció mozgató erejévé válik. A szakasz az ellátott fizikai, szellemi és társadalmi funkcióit állítja helyre.



A szakasz fő célkitűzése: Képesé tétel a megfelelő társadalmi egzisztálására, a munka világához való viszony optimalizálása. Alternatív lehetőségek kínálása az ellátottnak.

*Alkalmazott módszer:* Személyre szabott feladatok, szoros együttműködés a feladatok megoldásában: a foglalkoztatási szakember közösen azokat munkákat végzi, folyamatos monitorozása a terhelhetőségnek, fokozatosság követése, lehetőség megteremtése több munkafolyamat kipróbálására. Pozitív visszajelzési rendszer a megerősítésben, a közösség szocializációs hatásának felhasználása.

*Szakemberigény:* A folyamat résztvevő szakemberek: orvos, szociális mentálhigiénikus munkatárs, pszichológus, pszichiáter, szociálpedagógus: a gyakorlati feladatra kiképzett szociális segítők, foglalkoztatás vezető akik egyenként 8 -10 fővel tud hatékonyan dolgozni.

A *szociális munkás* számára alakítja a rehabilitációban résztvevő személyiségét.

A *szociális mentálhigiénés munkatárs* az ellátott mentális állapotára, annak változásaira irányítja fő tevékenységét.

A *pszichológus* ebben a szakaszban kulcsszerepet tölt be a személyiségen belül zajló változások, hatások interiorizálásában abban, hogy a re-szocializáció effektív módon megvalósuljon.

A *foglalkoztatás vezető* a program szakaszának megvalósításához szükséges feltételeihez biztosít gyakorlati terepet.

Az Intézmény zavartalan működéséhez igénybe veszi a belső foglalkoztatásban (terápiás jellegű munka) résztvevők, valamint az egyéb foglalkoztatási formában tevékenykedő, különféle szolgáltatást igénybe vevő ellátottak munkáját. Ezek a következők:

- Takarítás: a különböző részlegek közösségi terek, mellékhelyiségek, az irodákat takarítása.
- Hulladékválogatás: az intézményben és annak környékén összeszedett szemetet szelektíven válogatása.
- Mosoda: a különböző részlegeken lakók ágyneműinek, valamint ruháinak az intézményi mosodában történő mosása, szárítása, vasalása.
- Portaszolgálat: az intézmény főbejáratának felügyelése.
- Konyhai kisegítők: a konyhai dolgozók munkájának segítése.
- Mezőgazdasági tevékenység (az intézmény mintegy 3,5 hektárnyi területének művelése.
- Állattartás-állatgondozás, parkosított területek karbantartása.
- Egyéb, ipari jellegű munkák végzése.

- Adományok kezelése az Intézmény jellegéből fakadóan rengeteg felajánlást kap magánszemélyektől, legyen szó ruha, bútor, vagy élelmiszer adományról, amelyek elszállítását, raktározását is a belső foglalkoztatás keretében végzik.

#### Kiléptető szakasz (24 hónaptól -...)

Az előző szakaszban különböző mértékben képessé vált egyéneknek:

- a munkaképesség csökkenés mértéke megállapításra kerül,
- célszervezetben tudnak tovább dolgozni,
- nyugdíjazására kerül sor,
- munkaügyi szervezet támogatásával átképződik,
- az elsődleges munkaerőpiacon helyezkedik el.

*Alkalmazott módszer:*

- önismeret fejlesztés,
- kommunikációs tréning,
- állás- és átképzési lehetőségek kihasználása,
- álláskeresési technikák, szociális ellátások igénylésének módjainak elsajátítása,
- egyéni stratégiák, lakhatási feltételek kialakítása.

A Rehabilitációs Program minden esetben egyénre szabott, így az egyénben végbemenő változások függvényében az egyes szakaszok intervallumai leszűkülhetnek, illetve kitolódhatnak.

#### Utógondozás:

Sikeres rehabilitáció esetén az ellátott intézményi jogviszonya megszűnik, az Intézmény hat hónapig a rehabilitált személy utógondozását végzi.

Az utógondozás körébe tartozik:

- a rehabilitált személy támogatása a külső környezetébe való beilleszkedés segítségével, szükség esetén a környezet felkészítése,
- tanácsadás, informálás,
- szociális intézményekkel való kapcsolattartás segítése,
- a munkahelyi beilleszkedés, valamint a munkahely megtartásának segítése,
- a család, illetve az érintett szociális intézmények részére történő tanácsadás.

#### 4.2. Az ellátás igénybevételének módja

Az Szt. alapján az ellátás igénybe vétele önkéntes, melyet az ellátást igénylő írásban kezdeményez. Az intézményi jogviszony keletkezését az 5.3 pont tartalmazza.

A bekerülést megelőzi:

- orvosi vizsgálat,
- előgondozási folyamatban való aktív részvétel,
- Átmeneti Szállón, vagy Nappali Centrumban végzett szakmai munka (első interjú, SZAK-lap elkészítése, amely egy 3 komponensű felmérést mutat az ellátást igénylőről),

Az ellátás határozott időre szól, melyet indokolt esetben, felülvizsgálat útján meg lehet hosszabbítani.

Rehabilitációs Otthonba történő bekerüléskor az ellátást igénybe vevő és az intézmény között megállapodás jön létre (2. sz. melléklet) mely tartalmazza:

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

#### Előgondozás

Az elhelyezések rendjét az Szt., a Szakmai rendelet, a Helyi. rendelet, valamint az Ir. határozza meg.

Az alkalmazott előgondozási formák:

- a) Intézményen belüli előgondozás,
- b) Intézményen kívüli előgondozás,
- c) Gondnokság alá helyezett előgondozása.

Előgondozás folyamata:

- Személyes kapcsolatfelvétel (tájékoztatás a nyújtott szolgáltatásokról, jogokról és kötelezettségekről),
- Kérelem benyújtása írásban,

- Kérelem benyújtásának írásban történő elbírálása a mindenkori intézményvezető által
- Értesítés megküldése a férőhely elfoglalás időpontjáról,
- A Hajléktalanok Rehabilitációs Otthona írásban értesíti az intézmény vezetőjét a férőhely elfoglalás pontos időpontjáról,
- Férőhely elfoglalása.

#### Személyi térítési díj megállapítása:

A személyes gondoskodást nyújtó ellátásokért térítési díjat kell fizetni. Az intézményi térítési díjat a Helyi rendelet szabályozza. A fizetendő személyi térítési díj összegét,- a 2007. december 31-én már tartós bentlakásos ellátásban részesülő olyan személy kivételével, aki az intézményi térítési díjjal azonos összegű személyi térítési díjat nem képes megfizetni, és tartásra köteles hozzátartozója van, vagy jelentős készpénzvagyonnal, vagy ingatlanvagyonnal rendelkezik, az intézmény vezetője állapítja meg az Szt 115. §-119. §-ai alkalmazásával.

#### **4.3. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

Az ellátást kérelmező még az előgondozás folyamán írásos tájékoztatást kap:

- az intézményben biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről,
- az intézmény által vezetett nyilvántartásokról,
- a bentlakásos intézményi elhelyezéskor a jogosult és hozzátartozói közötti kapcsolattartás (különösen a látogatás, a távozás és a visszatérés) rendjéről,
- a panaszjog gyakorlásának módjáról,
- az intézményi jogviszony megszűnésének eseteiről,
- az intézmény házirendjéről és az együttélés szabályairól,
- a fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről.

A kérelem írásban történő benyújtását követően az intézményvezető dönt az elhelyezésről. Az elhelyezésről, valamint a férőhely elfoglalásának várható időpontjáról szóló értesítést a kérelmező és a Hajléktalanok Rehabilitációs Otthona egyaránt megkapja.

A férőhely elfoglalásáról a Hajléktalanok Rehabilitációs Otthona vezetője írásban értesíti az intézmény vezetőjét, mellyel egyidejűleg megküldi az Előgondozási adatlapot, mely alapján az intézmény vezetője írásos Megállapodást köt a szolgáltatást igénybe vevővel.

A Hajléktalanok Rehabilitációs Otthonába történő elhelyezéskor a szolgáltatást igénybe vevő írásos formában nyilatkozik jövedelméről, mely alapján megállapításra kerül az általa fizetendő

személyi térítési díj havi, illetve napi összege. Az ellátott nyilatkozik továbbá a korábban megkapott tájékoztatásban foglaltak tudomásul vételéről és tiszteletben tartásáról, továbbá arról, hogy az ellátásra való jogosultság feltételeit az ellátott, illetve törvényes képviselője természetes személyazonosító adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével.

### **5. Hajléktalanok Otthonána**

Ápolási, gondozási tevékenységet nyújt azon szolgáltatást igénybe vevők részére, akik egészségi állapotuk, idős koruk miatt önálló életvezetésre nem képesek, fokozott gondozást, ápolást igényelnek. Gondoskodik a speciális mentálhigiénés ellátásról, különös tekintettel a hajléktalan életmódból fakadó sajátosságokra. Az egészségügyi ellátás kiterjed az ellátást igénybe vevő rendszeres gyógyító, megelőző és higiénés felügyeletére. Megszervezi a szakorvosi ellátást az ápolásra, az egészségügyi rehabilitációra, szükség esetén kórházi ellátásra. Az otthon kapacitása: 40 fő, feladata a gondozás mely a Szakmai rendelet 2. §-nak (d) bekezdése alapján az otthonban nyújtott folyamatos, személyre szóló, előzetesen tervekben rögzített folyamatos segítségnyújtás. A hajléktalanok Otthonában folyamatos ápolási tevékenység is zajlik.

#### **Hajléktalanok Otthona**

Cím: 9027 Győr, Avar utca 3.

Tel.: 06/96/512-305

E-mail: szohssz@kabelnet.hu

#### **5.1. A célcsoport bemutatása**

A Hajléktalanok Otthona 40 fő teljes ellátását biztosítja. Feladata olyan hajléktalan személyek gondozása, ápolása, akiknek az ellátása átmeneti szálláshelyen, rehabilitációs otthonban már nem biztosítható, és koruk, egészségi állapotuk miatt tartós és fokozott ápolást, gondozást igényelnek. További feladat még a speciális mentálhigiénés ellátásról való gondoskodás, különös tekintettel a hajléktalan életmódból fakadó sajátosságokra.

Az Otthon ellát minden olyan hajléktalan embert, aki idős kora, vagy betegsége miatt állandó ápolásra, gondozásra szorul. A jelenleg ellátottak életkora a 45-82 évig tehető. Nemek szerinti megoszlása 1/3-a nő 2/3-a férfi. Az otthon 40 férőhelyes, 100%-os kihasználtsággal működik.

Az ellátottak száma 40 fő, nem szerinti megoszlásukat tekintve általában jellemző a férfiak nagyobb, 65-70%-os aránya. Átlagéletkoruk 60-65 év.

Általános egészségi állapotuk a gondos ápolás, gondozás ellenére rossz, ez elsősorban az Otthonba való bekerülés előtti életmódjuk következménye. Krónikus emésztőszervi, légzőszervi, keringési betegségek a jellemzőek, illetve rendkívül gyakori a tumoros megbetegedés, amely leggyakrabban az emésztőrendszert és a légzőszerveket érinti.

A bőrgyógyászati megbetegedésekben a leggyakoribb a végtagok fekélyes, gennykeltő kórokozók által fertőzött, napi szintű kötözésre, kezelésre szoruló aránya. Az ellátottak körében az utóbbi időszakban növekvő tendenciaként jelenik meg a halálozások okaként valamilyen rosszindulatú daganatos megbetegedés. Ezekben az esetekben az ápolási munka sokkal szorosabb, hiszen ezek az ellátottak teljes ápolást, gondozást igényelnek.

Jövedelmi viszonyaikat tekintve minden ellátott rendelkezik rendszeres havi jövedelemmel (nyugdíj, rokkant nyugdíj, időskorúak járadéka).

## **5.2. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatás formája, köre, rendszeressége:**

A Hajléktalanok Otthona alapvetően segíti az ellátást igénybevevőt:

- önálló életvezetésének visszaállításában, illetve kialakításában,
- kapcsolatteremtő, kapcsolatmegőrző képességeinek fejlesztésében, társas kapcsolatainak alakításában, a közösségi élet normáinak elfogadásában,
- kulturális integrációjában, szabadidős tevékenység gyakorlásában, időstrukturálásban,
- korának, állapotának megfelelő szociális és egészségügyi ellátáshoz való hozzájutásban,
- szükség esetén hospice szolgáltatást nyújt.

A gondozottak a hajléktalan ellátás minden területéről (átmeneti szálló, rehabilitációs otthon, utcai gondozás) kérik felvételüket és kerülnek be az ellátásba.

A teljes ápolást igénylő gondozottak részére az otthon a betegszobákban kórházi betegágyakon tud szakzerű ellátást nyújtani, ezzel növelve az állapotuk javításához szükséges komfortérzetet. A Szakmai rendelet alapján gondozási terv készül a szakosított intézményi ellátásban részesülő személyre vonatkozóan.

### Az egyéni gondozási terv tartalmazza:

- az ellátott személy fizikai, mentális állapotát,
- az állapotjavulás, illetve állapotmegőrzés érdekében szükséges vagy javasolt feladatok ütemezését,
- az ellátott részére történő segítségnyújtás egyéb elemeit.

A gondozási tervet, a kliens beköltözését követően egy hónapon belül munkacsoport készíti el, az ellátott bevonásával és félévente, illetve szükség szerint megtörténik a felülvizsgálata. A gondozási feladatok ellátása a terv alapján történik.

Amennyiben az otthon lakói közül valaki ápolásra szorul, úgy a háziorvos elrendelése alapján egyéni ápolási tervet kell készíteni számára, amelyet az orvosi ellátásban tevékenykedő nővér végez el.

Az ápolási terv tartalmazza:

- a kliens egészségi állapotának leírását,
- az ápolási tevékenység részletes tartalmát,
- a kliens önellátó képességének visszanyeréséhez szükséges segítő tevékenységet,
- az ápolás várható időtartamát,
- szükség szerint más formában biztosítandó ellátás kezdeményezését.

Az ápolási tervben rögzítettek alapján történő ellátást az intézmény orvosa folyamatosan figyelemmel kíséri.

Az Otthon az időskori sajátosságoknak megfelelő speciális mentálhigiénés ellátást is biztosít: a szociális munkatárs gondoskodik a bentlakásos intézmény lakóinak mentálhigiénés ellátásáról. Tevékenységének célja az ellátottak testi-lelki aktivitásának fenntartása és megőrzése, figyelembe véve a lehetőségeket, a kliensek életkorát, képességeit, egyéni adottságait, egészségi állapotát és igényeit.

A szociális munkatárs – hangsúlyozva a személyre szabott bánásmódot – a konfliktushelyzetek kialakulásának megelőzése érdekében egyéni, illetve csoportos megbeszéléseket végez, célzott beszélgetés, ill. csoportfoglalkozás keretein belül.

Biztosítja a feltételeket az ellátottak szabadidejének hasznos eltöltéséhez, úgy strukturálva azt, hogy kultúra-, érték-, és normaközvetítő szerepet töltsön be, egyben pozitív élményekhez juttatva a lakókat. Mindez a szociális munkatárs számára folyamatos, és rendszeres foglalkoztatások megszervezését jelenti, melyek keretein belül lehetőség nyílik különböző tevékenységekre (pl. vetélkedő, videózás, teadélután, kézműves tevékenység stb.). Feladata az ellátottak családi és társadalmi kapcsolatainak fenntartása, illetve segítségnyújtás azok rendezésében, helyreállításában, valamint a kisközösségi és társas kapcsolatok kialakítása, fejlesztése és támogatása.

Hospice ellátás:

A hospice sajátos szellemiséget, szakma filozófiát, speciális szolgáltatásokat, team munkát foglal magában.

A hospice alapelvei, melyeket a munka során figyelembe vételre kerül:

- jog a természetes halálhoz,
- az erőszakos gyógyítani akarás és az eutanázia elutasítása,
- a haldokló szeretetteli gondozása,
- fájdalomcsillapítás olyan módon, hogy a beteg tudata tiszta maradjon,
- pszichológiai támogatás, lelki gondozás.

Orvosi szempontból, melyet az intézmény háziorvosa közvetít és a hospice során tevélegesen végez, első a gyógyító stratégia, mely szerint a legfontosabb etikai érték, az élet hossza.

Tudatnia kell a beteggel, hogy mi a prognózisa a betegségnek, joga van tudni a kezelések előnyeit és hátrányait és joga van bármilyen kezelést visszautasítania.

Abban az esetben, ha már nem az élet várható hossza adja meg az etikai értéket, hanem a legfőbb értéké az életminőség válik, az orvos feladata a fájdalomcsillapítás.

### **5.3. Az ellátás igénybevételének módja**

A Szt. alapján, az ellátás igénybe vétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik. Az intézményi jogviszony keletkezését Győr megyei Jogú Város Polgármestere által hozott határozat alapozza meg. Indokolt esetben soron kívüli elhelyezés kérhető.

A beutaló határozat tartalmazza az ellátást nyújtó intézmény megjelölését, az ellátás időtartamát. A hely elfoglalás időpontjáról az intézmény vezetője tájékoztatja a beutalást nyert személyt. Az ellátás határozatlan időre szól.

A hely elfoglalásakor az intézmény és az otthon gondozottja között megállapodás jön létre amely tartalmazza:

- az ellátás kezdetének időpontját,
- az intézményi ellátás időtartamát (a határozott vagy határozatlan időtartam megjelölését),
- az igénybe vevő számára nyújtott szolgáltatások tartalmát,
- a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat, amennyiben az ellátás térítési díj fizetési kötelezettséggel jár,
- az ellátás megszüntetésének módjait,



- az igénybe vevő természetes személyazonosító adatait,
- panasztételi lehetőséget.

### Előgondozás

Az előgondozás csak a szolgáltatást igénybevevő kérésére indítható el. Amennyiben az ellátott az esetfelelősének jelez az előgondozási igényéről, abban az esetben a szociális munkatártnak tájékoztatnia kell az előgondozót.

Az előgondozás elkezdéséhez szükséges az esetfelelős részéről az előgondozó számára egy első interjú, valamint egy mély-interjú elkészítése, illetve egy javaslat megírása.

Az előgondozási folyamat az intézményben, illetve az intézményen kívül ellátott hajléktalanok körében történik, minden esetben bentlakásos intézményben történő ellátás igénybevételéhez.

Az előgondozásban résztvevő ellátottak vagy a Hajléktalanok Otthonába, vagy a Hajléktalanok Rehabilitációs Otthonába kérik felvételüket. A külső bentlakásos intézményi kérelmek esetében az adott intézmény készíti előgondozást.

### Az alkalmazott előgondozási formák:

- a) Intézményen belüli előgondozás,
- b) Intézményen kívüli előgondozás,
- c) Gondnokság alá helyezetttek előgondozása.

#### *a) Intézményen belüli előgondozás*

A Hajléktalanok Otthonába történő elhelyezést megelőzően előgondozást kell végezni, az Ir. alapján. Az előgondozást végző személy az előgondozás során, a helyszínen tájékozódik az ellátást igénybe vevő életkörülményeiről és egészségi állapotáról, valamint ellátásra való jogosultságának fennállásáról. Ennek ismeretében véleményt nyilvánít arról, hogy az intézmény szolgáltatásai megfelelnek-e az ellátást igénybe vevő szükségleteinek és állapotának. Ha az intézmény szolgáltatása az igénybe vevő szükségleteinek, állapotának nem felel meg, az előgondozást végző személy más ellátási forma igénybevételére tesz javaslatot, illetve tájékoztatja az ellátást igénybe vevőt, illetve törvényes képviselőjét az intézménnyel kötendő megállapodás tartalmáról, valamint a térítési díj várható mértékéről is.

Az előgondozást végző személy megállapításait az Ir. 2. számú melléklet szerinti előgondozási adatlapon rögzíti. A Hajléktalanok Otthonába való előgondozáshoz háziiorvosi vélemény is szükséges.

A szolgáltatást igénybevevő a kérelmet 2 példányban nyújtja be az elhelyezésre. Az előgondozó köteles rögzíteni a kérelem benyújtási időpontját. Az előgondozó a Beutalási Kérelem 2 példányát és az Előgondozási Adatlapot 2 példányban a részlegvezetőnek átadja.

Ő felveszi a várakozók listájára, és a gondozottat írásban értesíti, hogy milyen sorszámon vette nyilvántartásba.

A részlegvezető a kérelem 1 példányát és az Előgondozás Adatlapot 1 példányban elküldi a Győr Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal Humánszolgáltatási Főosztály Népjóléti Osztály Szociális Csoportja (a továbbiakban: Szociális Csoport) számára.

A jogerős beutalási határozat megérkezése után a részlegvezető értesíti az előgondozót, aki rávezeti a határozatszámot az előgondozási adatlapra. A férőhely-üresedés esetén a részlegvezető értesíti az ellátottat a hely elfoglalásának időpontjáról, a helyfoglalás időpontjáról szóló értesítést a Szociális Csoport számára elküldi.

#### *b) Intézményen kívüli előgondozás*

Az ellátott az előgondozási kérelmét 2 példányban benyújtja a részleg előgondozójának, aki továbbítja azt a kiválasztott intézmény előgondozójának elhelyezést kérve.

A kiválasztott intézmény előgondozója végzi a környezettanulmányt, illetve az előgondozást. Ő veszi fel a kérelmezőt a várakozók listájára és értesíti, hogy milyen sorszámon vette nyilvántartásba, mely időpontban kerül elhelyezésre.

#### *c) Gondnokság alá helyezett előgondozása*

A kérelmet (2 példányban), valamint az egészségügyi állapotának megfelelő korrajzot a részleg előgondozója elküldi a kérelmező gondnokának, aki a további teendőket végzi az előgondozással, elhelyezéssel kapcsolatban.

#### *Személyi térítési díj megállapítása*

A személyes gondoskodást nyújtó ellátásokért térítési díjat kell fizetni. Az intézményi térítési díjat helyi rendelet szabályozza. A fizetendő személyi térítési díj összegét az intézmény vezetője állapítja meg.

### **5.4. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

#### *Szolgáltatás igénybevétele előtti időszak:*

- A szolgáltatás igénybevételeéről az előzetes tájékoztatás szóban történik.
- Jogerős beutalás esetén értesítést készítünk a várólistára felvételtől – írásban, két példányban, melyből az egyik a kliensé, a másik lefűzésre kerül.

#### *Hely elfoglalása esetén:*

- Értesítés a tartós bentlakásos intézményi hely elfoglalásának időpontjáról – szóban.
- Beköltözéskor az intézmény a klienssel megállapodást köt, kötelelességeit jogait illetően írásban, mely lefűzésre kerül.

- Térítési díj megállapítás a szóbeli tájékoztatás után – írásban, mely lefűzésre kerül az aláírás után.
- Előgondozás nyomtatvány a gondozási szükséglet megállapítását követően, az intézményi elhelyezést megelőzően az előgondozó tölti ki. Az aláírást követően az otthon vezetője megküldi a Szociális Csoport részére, a másik példány lefűzésre kerül.
- Nyilatkozat a házirend megismertetéséről – szóban és írásban, lefűzésre kerül.
- Nyilatkozat a postai küldemények átvételéről – szóban és írásban, lefűzésre kerül.
- Nyilatkozat az ingó, - és ingatlan vagyonra vonatkozólag – írásban, lefűzésre kerül.
- Nyilatkozat a hozzátartozók értesítéséről – írásban, lefűzésre kerül.
- Nyilatkozat a kijelölt dohányzóhelyekről – a tájékoztatás után az aláírt nyomtatvány lefűzésre kerül.
- Nyilatkozat a TAJ alapú nyilvántartási rendszerbe való regisztráció tudomásul vételéről.
- Tájékoztatás a szolgáltatást igénybe vevők érdekérvényesítésük lehetőségeiről – szóban, illetve írásban és a faliújságon is.
- Tájékoztatás az ellátott-jogi képviselő elérhetőségéről – faliújságon.

*A szolgáltatást igénybe vevők tájékoztatásának egyéb alkalmai:*

- egyéni esetkezelések,
- tematikus kiscsoportos foglalkozások,
- lakógyűlés.

## 6. Nappali Centrum

### 6.1. Nappali Melegedő

A hajléktalan személyek részére a közösségi együttlétre, pihenésre, személyi tisztálkodásra, a személyes ruházat tisztítására, ételmelegítésre, tálalásra, elfogyasztására, pihenésre és közösségi együttlétre nyújt lehetőséget.

*A nappali ellátás:*

- **tanácsadás:** a Szakmai rendelet 2. §-nak (a) bekezdése szerint a kritikus élethelyzetbe került személyek aktuális helyzetükről való értékelésben, önértékelésben adott támogatás. A konkrét helyzet rapid megoldása – mélyebb problémák felmerülése esetén valós tartalmi megoldást jelentő módozatok felé történő irányítás az effektív hajléktalanság kialakulásának primér prevencióját szolgálja.

- **esetkezelés:** a Szakmai rendelet 2. §-nak (b) bekezdése alapján az ellátást igénybe vevő szükségleteit figyelembe vevő segítő, segített kapcsolat, amely az ellátott problémáinak

megoldására irányul.. Azt igénybe vevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll, irányítás.

- **felügyelet:** a Szakmai rendelet 2. §-nak (l) bekezdése alapján. az igénybe vevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll.

A Nappali Melegedőt minden hajléktalan önként, tüdőszűrő vizsgálaton való részvétel után veheti igénybe. A szolgáltatásokért térítési díjat nem kell fizetni. A Nappali Melegedő kapacitása: 60 fő

#### **6.1.1. A feladatellátás szakmai tartalma**

A Nappali Melegedőben végzett munka szakmai tartalma, a közterületen élő hajléktalan emberek számára az alapvető emberi szükségleteket – tisztálkodás, kulturált étkezés, pihenés, közösségi együttlét – biztosítása, illetve ezen személyek intézményi keretek közé vonása. A Nappali Melegedő nyitva tartása hétfőtől szombatig, 07.00 -15.00 óráig, vasárnap 07.00-13.00 óráig.

Biztosított szolgáltatások:

- fürdési és mosási lehetőség,
- szociális ügyintézés,
- mentálhigiénés gondozás,
- munkaerő-piaci elhelyezkedés elősegítése,
- egészségügyi ellátás.

A szolgáltatásról a Szakmai rendelet 103. § (3) bekezdése alapján a 11. számú melléklet szerinti nyilvántartást vezetünk.

#### **6.1.2. A feladatellátás módja, a biztosított szolgáltatás formája, köre, rendszeressége**

A szociális munka kiterjed a hiányzó iratok pótlására, egyéb szociális ügyintézésre, egyéni esetkezelésre (a szociális munka alapelvei és szabályai szerint). Ezek figyelembe vételével az alábbi módszerek alapján történik a munkavégzés:

- esetleírások, esettanulmányok készítése,
- egyéni esetkezelés,
- krízisintervenció,

- szociális ügyintézés (iratpótlás, dosszié- gondozási karton vezetése, segélyek és hivatalos ügyek intézése).

#### *A mentálhigiénés ellátás biztosítása*

A Nappali Melegedő feladatkörében gondoskodik a szolgáltatást igénybe vevő mentálhigiénés ellátásáról, melynek keretében biztosítja:

- személyre szabott bánásmódot,
- a konfliktushelyzetek kialakulásának megelőzése érdekében az egyéni, csoportos megbeszéléseket,
- szabadidő kulturált eltöltésének feltételeit,
- segíti, támogatja a társas kapcsolatok kialakulását és működését.

#### **6.1.3. Az ellátás igénybevételének módja**

A Nappali Melegedőbe a felvétel önkéntes alapon történik.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges feltételek:

- hajléktalanság,
- negatív tudógyógyászati lelet,
- a részleg házirendjének elfogadása,
- nyilatkozat a Taj alapú nyilvántartásba való felvétel tudomásul vételéről.

A szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módja

A szolgáltatás napi 8 órában, heti 7 napon keresztül biztosított, a gondozói feladatokat a szociális munkatárs végzi. Előre egyeztetett időpontban segítő, illetve célzott beszélgetések, csoportfoglalkozások történnek.

#### **6.1.4. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

- havonta egy alkalommal megtartásra kerülő lakógyűlés,
- tematikus és kiscsoportos foglalkozások,
- faliújság,
- házirend.

## 6.2. Népkonyha

Az utcán élő szociálisan rászoruló, hajléktalan személyek részére étkeztetést biztosít. A Népkonyha alkalmi jelleggel és helyben fogyasztással legalább napi egyszeri meleg étkezést biztosít azoknak a szociálisan rászorult személyeknek, akik más étkezési formát nem vesznek igénybe. A szolgáltatásról a Szakmai rendelet 23. §-a rendelkezik. A népkonyha kapacitása: 70 adag

### 6.2.1. A szolgáltatás szakmai tartalma

A szolgáltatást igénybevevő személyeknek legalább napi egyszeri meleg ételt biztosít a nyitva tartási ideje alatt (naponta 12.00-13.00 óráig). A szolgáltatást a közterületen élő hajléktalan személyek vehetik igénybe. A szolgáltatásról a Szakmai rendelet 4. számú melléklete szerinti Népkonyhán történő étkeztetésre vonatkozó igénybevételi naplót (sorszámozott és hitelesített) vezetünk.

### 6.2.2. A szolgáltatás módja, a szolgáltatás formája, köre, rendszeressége

- napi szinten, helyben fogyasztással, a hét minden napján igénybe vehető,
- a szolgáltatás biztosítása személyes szóbeli igénylés alapján történik.

### 6.2.3. A szolgáltatás igénybevételének módja:

A jogszabályban előírt feltételeknek megfelelő ellátott, napi szintű, személyes igénybejelentése alapján, személyes megjelenés során, a helyben az erre biztosított étkezőhelyiségben fogyasztja el az ételt.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges feltételek:

- hajléktalanság,
- negatív tüdőgyógyászati lelet,
- nyilatkozat arról, hogy más, az intézményen kívüli szociális alapszolgáltatást nyújtó helyen nem vesz igénybe étkeztetést,
- a házirend elfogadása.

### 6.2.4. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

- faliújság,
- házirend.

### 6.3. Időszakos Éjjeli Menedékhely

Az Időszakos Éjjeli Menedékhelyen az Intézmény éjjeli Menedékhelyén folytatott szociális munka tartalmával megegyező szolgáltaás nyújtása történik. Az Időszakos Éjjeli Menedékhely minden év november 01. és a következő év április 30. közötti időszakban működik.

Az Időszakos Éjjeli Menedékhely működtetése során szoros együttműködés folyik a Segítőház Alapítvány Utcai Szociális Szolgálataival, akik az utcán élő hajléktalan személyek gondozása során az arra rászoruló klienseket segítik az intézmény által nyújtott szolgáltatások eléréséhez.

Az Időszakos Éjjeli Menedékhely szállást nyújt a lakással, lakhatási lehetőséggel nem rendelkező közterületen tartózkodó, de a szorosabb intézményi ellátást igénybe venni nem kívánó rászorulóknak – hajléktalanoknak – téli ellátása érdekében, ezen kívül *tanácsadás és felügyelet* szolgáltatási elemet biztosít a szolgáltatást igénybevevők részére.

Az Időszakos Éjjeli Menedékhely az ellátórendszer alapja, amely a legalacsonyabb ellátási szint. Pihenésre, tisztálkodásra, mosatásra és étel melegítésére nyújt lehetőséget. Az Éjjeli Menedékhely elsődleges célja, a közvetlen életveszély elhárítása. Az időszakos férőhely kapacitása: 60 fő

## IV. Háziiorvosi ellátás

Az Intézmény a székhelyén és a Nappali Centrumban, az intézményi ellátottak, valamint a közterületen élő hajléktalan emberek számára háziiorvosi ellátást biztosít.

A szolgáltatásnak az ellátórendszer sokrétűsége miatt rendkívül széles skálát kell felvonultatnia az ápolás, gondozás, orvosi ellátás lehetőségein belül. A növekvő szakmai elvárások és a mind inkább felszínre kerülő problémák miatt az ellátottak egészségügyi ellátásában is elvárt a magas szintű orvosi szolgáltatás, amely a háziiorvosi ellátás keretein belül valósul meg.

Sajnos a hajléktalansággal sújtott kliensek nem csak szociális hátrányokat szenvednek, hanem egészségügyi hátrányaik is jelentősek. A tapasztalat azt mutatja, hogy a felmerülő betegségek egy-egy embernél már speciális betegségcsoportokat hoznak létre.

Az intézményben jelenleg táppénzjogosultsággal rendelkező, önálló háziiorvosi rendelés van, melynek keretében az intézmény bármely ellátási formájában megjelenő gondozott orvosi ellátást kap. A háziiorvosi munka lényege, az alapbetegségek kezelése, a szakorvosi beavatkozást igénylő esetek megfelelő szakorvosi ellátás felé történő irányítása, a más egészségügyi ellátó rendszerekkel való konzultáció a beteg minél jobb és gyorsabb ellátása érdekében. Nagyon fontos a háziorvos közreműködése a szűrővizsgálatok rendszeres elrendelésénél, ellenőrzésénél. Tevékenységének részét képezi a bentlakásos intézményekben a fekvőbetegek rendszeres ellátása, ellenőrzése, valamint az előgondozás részeként szükséges

orvosi vizsgálatok elvégzése. A házi orvos munkáját szakképzett felsőfokú végzettségű nővér segíti, aki összefogja az intézmény minden ellátottjának egészségügyi (külső és belső) ellátásával kapcsolatos feladatokat, közvetíti a változásokat az orvos felé, koordinálja és végzi az ellátottak gyógyszerelését.

## **V. Az Intézmény külső kapcsolatrendszere**

Az Intézménynek a városban működő szervezetekkel, egyházakkal való kapcsolata komplex, sokrétű. Ennek tükrében az együttműködés módozatai is változóak, a személyes kapcsolattartástól kezdve, a hivatalos levelezésen át, a szakmai fórumok, műhelyek, esetkonferenciák megtartásáig. A kapcsolattartás technikai módozatain túl, fontos a kapcsolattartás tartalmi része. Az Intézmény a felsorolt szervezetekkel a működtetési feladataival, az ellátottak hivatali ügyintézésével, a munkavégzés egyéb szakmai feladataival, a szakmai képzés oktatási feladataival, a szabad vallásgyakorlás biztosításával és karitatív feladatainak ellátásával kapcsolatosan működik együtt. A szolgálat minden módozatot megragad az interprofesszionális munkavégzésre.

Kapcsolatban áll az Intézmény:

- Győr Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalával a beutalásokkal, szociális ellátásokkal kapcsolatos ügyintézés során.
- Győr Városi Rendőr-főkapitánysággal és a Győr-Moson-Sopron Megyei Rendőr-főkapitánysággal különböző bűnügyek, szabálysértések kapcsán kerülünk kapcsolatba. Téli időszakban kifejezetten intenzív az együttműködés.
- Havi rendszerességgel az Átmeneti Szállón a Hetednap Adventista Egyházzal az általa tartott bibliaórákon.
- Széchenyi István Egyetem Apáczai Csere János Szociális munka és Szociológia Tanszékével, aminek hallgatói rendszeresen töltik különféle terepgyakorlataikat az intézményben.
- Győr-Moson Sopron Megyei Kormányhivatal Győri Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály, Foglalkoztatási Osztályával a közfoglalkoztatással kapcsolatos ügyek bonyolításában.
- A Hajléktalanokért Közalapítvánnyal, a hajléktalan személyek ellátását célzó, a normatív állami támogatás által nem fedezett, hajléktalanokkal kapcsolatos közfeladatok ellátására az aktuális pályázati kiírásnak megfelelően pályázatok kapcsán. a Közalapítvány mellett működő RSZTOP Projektiroda által koordinált Európai Unió pályázatban működünk együtt megvalósítóként.



- A város helyi közlekedését működtető busztársasággal, amely kedvezményes díjtételekkel, és maximális alkalmazkodással segítik az ünnepeink és az ellátottak kirándulásainak megvalósulását.
- Segítőház Alapítvánnyal rendszeres, napi munkakapcsolatban áll az Intézmény, amelynek lényegét az alapellátásban megvalósuló speciális együttműködés adja.
- Szent Lázár Katonai és Kórházi Lovagrenddel, akik rendszeresen pénzadománnyal segíti az ellátottakat.
- Magyar Élelmiszerbankkal, amelyen keresztül az Intézmény részt vesz az élelmiszermentő akcióban, melynek során rendszeresen szállítunk be különböző mennyiségű és minőségi adományokat. Az Élelmiszerbankkal a kapcsolat szoros és jó. Folyamatosan részt veszünk az általuk szervezett nyílt napokon, meetingeken.
- Magyar Máltai Szeretetszolgálattal, főként a beérkező adományok további elosztása tekintetében.
- AUDI Hungária Motor Zrt-vel, akik szintén adományokkal, tartós élelmiszerrel és ruhaneművel segítik az ellátottakat.

A fenti szervezeteken, cégeken kívül rendszeres az együttműködés az Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győrrel, az Egyesített Bölcsődei Intézményhálózattal, a Család- és Gyermejkölési Központtal, a Petz Aladár Megyei Oktató Kórházzal, az Országos Mentőszolgálattal, a területen működő betegszállító szolgálattal, a Szent Cirill és Method Alapítvány Gyermek és Családok Átmeneti Otthonával, a Szent Cirill és Method Alapítvány RÉV Szenvedélybeteg-segítő Szolgálattal, a Magyar Katolikus Egyházal, valamint a Nyugat-dunántúli Regionális Diszpécser Szolgálattal is.

Győr, 2019. június 5.

Sütő Csaba  
Intézményvezető

Az Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr Szakmai programjának 1. pont 1.4. alpontja „Kapacitások” rész szövegezése helyébe a következő szövegezés lép:

**„Kapacitások**

Az intézmény a város területén 12 idősek klubját működtet, mindösszesen 378 főnek tud nappali ellátást biztosítani. A differenciált ellátást nyújtó Otthon utcai Idősek Klubjában 28 fő demens személy befogadására alkalmas csoport működik.

Nappali ellátás megnevezése	Címe	Férőhelyszáma (fő)
Árpád úti Idősek Klubja	9022 Győr, Árpád út 38.	25
Batthyány téri Idősek Klubja	9022 Győr, Batthyány tér 3.	20
Bolyai utcai Idősek Klubja	9027 Győr, Bolyai Farkas utca 9.	30
Horgas utcai Idősek Klubja	9012 Győr, Horgas utca 6.	20
Kálóczy téri Idősek Klubja	9026 Győr Kálóczy tér 9-11.	40
Kossuth utcai Idősek klubja	9025 Győr, Kossuth Lajos utca 58.	30
Lepke utcai Idősek Klubja	9028 Győr, Lepke utca 37.	30
Otthon utcai Idősek Klubja	9023 Győr, Otthon utca 2.	48 (ebből 28 fő demens ellátott)
Répcse utca Idősek Klubja	9024 Győr, Répcse utca 8/b.	50
Semmelweis utcai Idősek Klubja	9025 Győr, Semmelweis utca 8.	40
Sugár úti Idősek Klubja	9011 Győr, Sugár út 26.	25
Vámosi utcai Idősek Klubja	9030 Győr, Vámosi utca 6.	20

A nappali ellátás kihasználtsága átlagosan 80%-os.

A nappali ellátást igénybevevők inkább az idősebb (70 év feletti) korosztályból kerülnek ki, amely behatárolja a programok szervezését. Az ellátottak jellemzően több éve veszik igénybe a nappali ellátást. A többségüknél megfigyelhető a romló fizikai és mentális egészségi állapot. Jelenleg kevesebb az új igénybevevő, nehéz megszólítani a korban még fiatalabb, tevékeny időseket. Az intézmény igyekszik a nappali ellátást fokozott kampánytevékenységgel, még több nyílt nap tartásával népszerűsíteni a potenciális igénybevevők körében.

Az ellátást igénybevevők aránya a nők irányába tolódik el. Családi állapotuk alapján legtöbben egyedül élnek, özvegyek, ezért leginkább társaságot, hasznos időtöltést keresve jönnek a klubba.

Győrszentiván és Ménfőcsanak városrészekén nehézséget okoz a klub megközelítése, mivel a helyi járatok az alsóbbrendű utakat nem érintik, így akik a klubtól távol laknak és nehezebben mozognak, azok számára a nappali ellátás igénybe vétele nehezített.

Az idősek klubjainak nyitvatartási ideje hétfőtől péntekig 7.30–15.30 óráig tart.

A klubok munkaszüneti, valamint ünnepnapokon zárva vannak. Ettől eltérő nyitvatartási idő csak rendkívüli esetben (rendezvények, programok) fordul elő.

A nappali ellátásban dolgozó munkatársak a jogszabályban előírt képesítéssel rendelkeznek. Az ellátást klubonként egy fő szociális vagy terápiás munkatárs, egy fő gondozó vagy ápoló és egy fő technikai alkalmazott biztosítja. A jogszabályban meghatározott szakmai létszám 30 fő ellátott felett 1 fő gondozóval vagy ápolóval bővül. A 12 idősek klubjában folyó szakmai munka koordinálását, szakmai feladatellátás szervezését a nappali ellátás vezetője látja el. A nappali ellátás szakmai irányításával megbízott szociális vagy terápiás munkatárs évente kidolgozza a klub éves munkatervét, amely a napi, heti, havi részletes programokat és anyagi vonzatait is tartalmazza. A munkaterv kidolgozása a klubtagok eltérő életkori sajátosságaira, egészségi és mentális állapotára, jövedelmi helyzetére figyelemmel történik.”