

**GYŐR MEGYEI JOGÚ VÁROS**

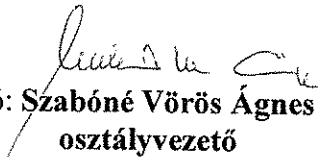
*9021 Győr, Városház tér 1.*

.....napirendi pont

**Szabóné Vörös Ágnes, a Népjóléti Osztály vezetőjének előterjesztése**

**Javaslat  
a Hajléktalanokat Segítő Szolgálat Győr Szakmai Programjára**

Győr, 2018. február 5.


  
Előterjesztő: **Szabóné Vörös Ágnes**  
osztályvezető

Az előterjesztést véleményezte: -

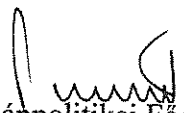
Meghívásra javasolt: -

Előterjesztést látta:

  
**Borkai Zsolt**  
polgármester

  
**Dr. Somogyi Tivadar**  
alpolgármester

Törvényességi véleményezésre bemutatva: **Dr. Lipovits Szilárd**  
jegyző

  
Az előterjesztést készítette: Humánpolitikai Főosztály/Népjóléti Osztály

## Szabóné Vörös Ágnes, a Népjóléti Osztály vezetőjének előterjesztése

### Javaslat a Hajléktalanokat Segítő Szolgálat Győr Szakmai Programjára

#### 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: SZCSM 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.

Az SZCSM 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.

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.

A Szakmai Program az előterjesztés 1. számú mellékletét képezi.

Kérem a Tisztelt Bizottság támogatását!


#### Határozati javaslat

Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének Szociális, Egészségügyi és Lakásügyi Bizottsága a Hajléktalanokat Segítő Szolgálat Győr Szakmai Programját – az előterjesztés 1. sz. melléklete szerint – 2018. február 12. napjával jóváhagyja.

Felelős: a Szociális, Egészségügyi és Lakásügyi Bizottság elnöke

Határidő: azonnal

Győr, 2018. február 5.

  
Szabóné Vörös Ágnes  
osztályvezető

**HAJLÉKTALANOKAT SEGÍTŐ SZOLGÁLAT GYŐR**  
**SZAKMAI PROGRAMJA**

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 az **1/2000. SZCSM 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 továbbiakban: Szakmai 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. Ezen belül az alábbi ellátást biztosítja célcsoportjai részére:

- ápolást, gondozást,

- rehabilitációt,
- nappali ellátást,
- átmeneti ellátást,
- időszakos férőhely biztosítását,
- étkeztetést,
- egészségügyi alapellátást nyújt.

Az intézmény teljes jogkörrel rendelkező, részben önállóan gazdálkodó költségvetési szerv, önálló jogi személy, melynek képviselőjét az intézmény vezetője látja el. A képviselőt az intézményvezető szükség esetén átruházhatja.

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 tevékenység szerinti megoszlása a következő:**

Hajléktalanok Otthona	
9027 Győr, Avar u. 3.	40 férőhely
Hajléktalanok Rehabilitációs Otthona	
9027 Győr, Avar u. 3.	50 férőhely
Átmeneti Szálló	
9027 Győr, Avar u. 3.	150 férőhely
9024 Győr, Lajta u. 10.	12 férőhely
Külső férőhely	
9026 Győr, Zemplén u. 53.	5 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.	

### **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:**

### **Hajléktalanok Otthonának feladata:**

Ápolási 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.

### **Hajléktalanok Rehabilitációs Otthonának feladata:**

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 ellátottaknak, mellyel a beutalás leteltével sikeres társadalmi reintegráció realizálódhat.

Az otthon kapacitása: 50 fő.

### **Átmeneti Szálló feladata:**

A krízishelyzetek elhárítása, elsősorban a lakhatási helyzet ellehetetlenülésével együtt járó élethelyzetek megoldása, szállásnyújtás átmeneti jelleggel. Krízishelyzetben levő személyek, családok, egyszülős családok 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 *lakhatás, tanácsadás, esetkezelés, gondozás, készségfejlesztés, szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése és az ellátott egyéni szükségletei szerint felügyelet és háztartási, vagy háztartást pótló segítségnyújtás* szolgáltatási elemeket szükség szerint biztosít.

Az Átmeneti Szállón nyújtott szolgáltatások célja, hogy a hajléktalan emberek számára, akiknek anyagi, egészségi, fizikai, valamint mentális állapota is lehetővé teszi, a társadalmi re-integrációt elősegítse. További cél a fenti jellemzőkkel rendelkező ellátottak számára, a hospitalizáció kialakulásának elkerülése érdekében intézményen kívüli lakhatás biztosítása.

A szakmai szerepek differenciálása, a szerepek definiálása során kiindulópont az, hogy olyan szempontok kerüljenek figyelembe vételre, melyek lehetővé teszik a szerepek teljes körű autonómiáját. A célunk a szerepek hordozóiban egy állandó kép kialakítása a szociális kompetenciahatárokat illetően, ezáltal is erősítve saját identitástudatukat.

### **A szolgáltatási elemek nyújtásával biztosítja:**

- a krízishelyzetek elhárítását, azok megoldását, elsősorban a lakhatási feltételek ellehetetlenülése esetén,

- szállásnyújtást átmeneti jelleggel azon személyek részére, akik lakhatással nem rendelkeznek, a lehetőségekhez mérten igazodva az életkorhoz, egészségi állapothoz, a személyes biztonság meglétére és az emberi méltóság megőrzésére törekedve,
- szociálisan rászoruló személyek étkeztetését alkalmilag vagy rendszeresen (szociális étkeztetés keretében napi egyszeri meleg étel, alkalmilag adomány, pályázati lehetőségek kihasználása),
- folyamatos felügyeletet, az ellátottak jogainak védelmével kapcsolatos intézkedéseket,
- szociális ügyintézés,
- reintegráció elősegítését,
- egyéni esetkezelést, közösségi szociális munkát, csoportmunkát,
- orvosi ellátás biztosítását (házi orvosi szolgálat működtetése),
- beteg emberek gondozását, rehabilitálását, egészségnevelést,
- tanácsadást, gondozást, mentálhigiénés tevékenységet,
- helyzetfelmérést követően probléma megfogalmazását követően, célirányos akcióterv készítését,
- az ellátottak természetes, illetve mesterséges támaszainak erősítését, formálását, kialakítását,
- az ellátottak támogatását, képessé tevése őket helyzetük javítására, megoldására,
- jövedelemhez juttatást a lehetőségek figyelembe vételével (pl. öregségi nyugdíj, rokkantsági ellátás, rehabilitációs járadék, aktív korúak ellátása, fogyatékosági támogatás stb.),
- aktív korú, nem foglalkoztatott ellátottak számára tanácsadást, a munkaerő-piaci integráció érdekében, munkához való juttatást,
- szabadidő strukturálását.

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

Az Átmeneti Szálló külső férőhelyén kizárólag *lakhatás* szolgáltatási elemet biztosít az intézmény 5 fő hajléktalan személy részére.

#### **Hajléktalanok Éjjeli Menedékhelyének feladata:**

Szállásnyújtás a lakással, lakhatási lehetőséggel nem rendelkező közterületen tartózkodó rászorulóknak – hajléktalanok – ellátása érdekében.

A szolgáltatást igénybe vevők előgondozása tartós bentlakásos intézményekbe. Az Éjjeli Menedékhely az ellátórendszer alapja, amely a legalacsonyabb ellátási szint. Pihenésre, tisztálkodásra, mosásra és étkezésre nyújt lehetőséget. Az Éjjeli Menedékhely elsődleges célja, a közvetlen életveszély elhárítása. Az Éjjeli Menedékhely naponta 16 órát tart nyitva. Az Éjjeli Menedékhelyen igénybe vett szolgáltatásért nem kell térítési díjat fizetni. Igénybevétel feltétele az orvosi szűrővizsgálatokon való részvétel.

Az Éjjeli Menedékhely *tanácsadás és felügyelet* szolgáltatási elemeket biztosít.

Az Éjjeli Menedékhelyen végzett szakmai munka célja, hogy mindazon hajléktalan emberek társadalmi reintegrációját elősegítse, akiknek mindezt 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.

A menhely kapacitása: 30 fő

### **Nappali Centrum:**

#### **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, készségfejlesztés, háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás, esetkezelés, felügyelet, gondozás és közösségi fejlesztés* szolgáltatási elemeket szükség szerint biztosít.

Az 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

#### **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.

Népkonyha kapacitása: 70 adag

#### **Időszakos Éjjeli Menedékhely:**

Az Időszakos Éjjeli Menedékhely minden év november 01. és a következő év április 30. közötti időszakban működik.

Az Időszakos Éjjeli Menedékhely működtetése során szoros szakmai munka folyik a Segítőház Alapítvány Utcai Szociális Szolgálatával.

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

#### **Háziorvosi ellátás:**

A Hajléktalanokat Segítő Szolgálat az intézmény székhelyén és a Győr, Szarvas utca 26-30. szám alatti telephelyen, az intézményben, valamint a közterületen élő hajléktalan emberek háziiorvosi ellátását biztosítja.

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 háziorvosi rendelés van, melynek keretében az intézmény bármely ellátási formájában megjelenő gondozott orvosi ellátást kap. A háziorvosi 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 háziorvos 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.

### **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 ellátást pihenő és munkanapokon egyaránt, a háziorvos által javasolt diétás igény figyelembe vételével nyújtja. A feladat elvégzése során az étkeztetésben részesülő személyek a Hajléktalanokat Segítő Szolgálat központi telephelyén (9027 Győr, Avar u. 3.) több időpontban egyszeri fő étkeztetésben részesülnek.

Az étkeztetés kapacitása: 70 fő

### **Az intézmény külső kapcsolatrendszere**

Az Intézménynek a városban működő szervezetekkel, egyházakkal való kapcsolata komplex, sokrétű. Ennek tükrében az együttműködés módzatai is változóak, a személyes kapcsolattartástól kezdve, a hivatalos levelezésen át, a szakmai fórumok, műhelyek, esetkonferenciák megtartásáig. A kapcsolattartás technikai módzatain 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 Uniós 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 Intézménnyel, az Egyesített Bölcsődei Intézményhálózattal, a Család- és Gyermejköltségi Központtal, a Petz Aladár Megyei Oktató Kórházzal, az Országos Mentőszolgálattal, a területen működő betegszállító szolgálattal, a Szent Cirill és Method Alapítvány Gyermekek és Családok Átmeneti Otthonával, a Szent Cirill és Method Alapítvány RÉV Szenvedélybeteg-segítő Szolgálattal, a Magyar Katolikus Egyházal, valamint Nyugat-dunántúli Regionális Diszpécser Szolgálattal is.

### **Az ellátandó célcsoport:**

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.

## **1. Hajléktalanok Otthona**

Cím: 9027 Győr, Avar utca 3.

Tel.: 06/96/512-305

E-mail: szohssz@kabelnet.hu

### **1.1. A feladatellátás szakmai tartalma:**

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.

#### **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.

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.

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

### **1.2. A feladatellátás módja, a szolgáltatás formája, köre, rendszeressége, gondozási feladatok jellege, tartalma:**

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.

A gondozottak a hajléktalan ellátás minden területéről (átmeneti szálló, rehabilitációs otthon,

utcai gondozás) kéri felvételüket és kerülnek be az ellátásba.

A betegségeiket vizsgálva nagyon sok közöttük a többféle krónikus betegségben szenvedő. Magas a tüdő az emésztőszervi, a fekélyes megbetegedések száma, valamint a szívelégtelenségi tünetek aránya.

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.

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 házi orvos 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 önálló 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 szeretettelgi 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 tevételesen végez, első a gyógyító stratégia, mely szerint a legfontosabb etikai érték, az élet hossza.

Tudatnia kell a beteggel, hogy mi a prognóza 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 érték az életminőség válik, az orvos feladata a fájdalomcsillapítás.

### **1.3. 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 (1. sz. melléklet), 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 térítésidej-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 készít előgondozást.

### Az alkalmazott előgondozási formák:

- Intézményen belüli előgondozás,
- Intézményen kívüli előgondozás,
- Gondnokság alá helyezett előgondozása.

### 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 Humánpolitikai 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.

### 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 környeztanulmányt, illetve az előgondozást. Ő veszi fel a kérelmezőt a várakozók listájára és értesíti, hogy milyen sorszámon vette nyilvántartásba, mely időpontban kerül elhelyezésre.

### 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 (Szt. 114. §). Az intézményi térítési díjat a szociális igazgatás és szociális ellátások helyi szabályozásáról szóló helyi rendelet szabályozza. A fizetendő személyi térítési díj összegét az intézmény vezetője állapítja meg.

## **1.5. 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, kötelességeit 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 házi rend megismertetéséről – szóban és írásban, lefűzésre kerül.
- Nyilatkozat a postai küldemények átvételéről – szóban és írásban, lefűzésre kerül.
- Nyilatkozat az ingó, -és ingatlan vagyona 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 ellátottjogi képviselő elérhetőségéről – faliújságon.

A szolgáltatást igénybe vevők tájékoztatásának egyéb alkalmai:

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

## **2. Rehabilitációs Otthon**

Cím: 9027 Győr, Avar utca 3.  
 Tel.: 06/96/512-304  
 E-mail: rehab@kabelnet.hu

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

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 Rehabilitációs Otthon feladata, hogy az ellátást igénybe vevőt segítse:

- önálló életvezetésének visszaállításában, illetve kialakításában,
- munkavégzési képességeinek helyreállításában,
- lakhatásának megőrzésében, és annak megoldásában,
- kapcsolatteremtő, kapcsolatmegőrző képességeinek fejlesztésében, társas kapcsolatokban, közösségekben való létezés normáinak elfogadásában,
- kulturális integrációjában, szabadidős tevékenységek gyakorlásában,
- mentális problémáinak leküzdésében.

Rehabilitációs Otthonban történő elhelyezés időtartama nem haladhatja meg a három évet. Ha a jogosult további gondozására szükség van, a szociális munkás javaslatára a hatáskör jogosultja az elhelyezés időtartamát két évvel hosszabbíthatja.

Az Otthon dolgozói a szociális munka szakmai etikai kódexét szem előtt tartva végzik munkájukat.

A szociális munka eszközei és módszerei:

Segítségnyújtás:

- szociális és egyéb jellegű hivatalos ügyek intézésében,
- szomato-pszicho-szociális 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 Szakmai rendelet alapján a szakosított intézményi ellátásban részesülő személyre vonatkozóan gondozási tervet kell készíteni, mely egyénre szabottan határozza meg az ellátásban részesülő állapotának megfelelő gondozási, fejlesztési feladatokat és azok megvalósításának módszereit. (a gondozásba vételt követően egy hónapon belül munkacsoport készíti el). A gondozási tervet, valamint annak módosítását, az ellátást igénybe vevő személlyel közösen kell elkészíteni, melynek eredményességének, illetve hatékonyságának feltétele az ellátást igénybe vevő aktív közreműködése.

#### Az egyéni rehabilitációs program tartalmazza:

- A 3 év, indokolt esetben legfeljebb 2 évvel meghosszabbítható rehabilitációra elhasználható időszak szükséges céljait, az egyéni fejlődés kívánt irányát fogalmazza meg, éves szakaszolásokban,
- a segítségnyújtás 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,
- A munkacsoport évente értékeli a terv teljesülését, szükség esetén elvégzi a módosításokat.

#### 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.

A munkacsoport félévente értékelést készít a gondozási tervről, melyet szükség esetén módosít.

#### Az egyéni foglalkoztatási, rehabilitációs terv tartalmazza:

- munka világához való viszonyulását, vagy ezzel kapcsolatos problémát,
- foglalkoztatási célkitűzéseket, motiváció, mentális támogatás és segítő szolgáltatás módjait,
- foglalkoztatás időtartamát és időbeosztását,
- meglevő készségek szinten tartását és fejlesztését, az ehhez kapcsolódó segítő technikákat,



- hiányzó készségeket és pótlásuk lehetőségeit.

A munkacsoport félévente értékeli a terv teljesülését, valamint szükség esetén elvégzi az esetleges módosításokat.

Az egyén szociális, rehabilitációs terv tartalmazza:

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

A munkacsoport félévente értékeli, valamint szükség esetén elvégzi az esetleges módosításokat.

### A rehabilitáció szakaszai

A rehabilitációs, re-szocializációs program több fázisban, több szakaszban kerül végrehajtásra:

Motivációs szakasz:	Interjúk, kiválasztás, életút,
Felkészítő szakasz:	Önismeret, szándékok tisztázása, exploráció,
Védett foglalkoztatási szakasz:	Terápiás foglalkoztatás, képesség fejlesztés, készségfejlesztés, ismeretbővítés,
Kiléptető szakasz:	Közcélú foglalkoztatás, Külső lehetőségek keresése, kommunikáció,
Utógondozás:	Védelem a visszaesés ellen, Konkrét integráció.

### 1. Motivációs szakasz (2-4 hét)

Fontos és specifikus elem a célcsoport figyelembevételkor – természetesen más körülményekkel együtt – a hajlék hiánya. Ismereteket a hajléktalanokról, valamint a szociális körülmények biztosítását minden esetben a Hajléktalanellátó intézmények, szervezetek (a továbbiakban intézmény) képesek nyújtani. Éppen ezért a program kizárólag ezen intézményekhez kötődhet, majd a rehabilitáció első fázisában is ezen intézményeknek kell, hogy biztosítsák a szociális háttérrel. Szerepük a program előrehaladtával csökken.

Az intézményekben elhelyezett kliensek számára „vonzóvá” kell tenni a rehabilitációt, tudatosítani szükséges az előnyöket, esetleg az elutasításból adódó hátrányos következményeket.

#### Motiváció lehet:

rendszeres jövedelem, visszakerülés a támogatások rendszerébe, biztonság, önbecsülés visszanyerése, a szociális támogatások minőségi változása.

Módszer: Személyes interjúk, beszélgetések 1-3 naponként (30 – 60 perc)

Szakemberigény: Szociális munkás vagy szociális asszisztens,  
1 fő 8 -10 klienssel képes dolgozni.

## 2. Felkészítő szakasz (4-6 hét)

Ha az ellátott meghozta döntését, és részt kíván venni a programban, fontos, hogy önmagával tisztában legyen. A felkészítés során megfogalmazódnak a kölcsönös elvárások, a realitások, a vágyak és azok elérésének módjai: az, hogy a munka eszközével milyen új lehetőségek körvonalazódnak.

Módszer: Csoportfoglalkozások heti 2-3 alkalommal, alkalmanként 2-4 óra egyéni konzultációk

## Szakemberigény:

Szociális mentálhigiénikus munkatárs, pszichológus, szupervizor, pedagógus,  
12 – 15 fős csoportok esetén 1-1 szakember, természetesen egy személy több felkészítő csoportot is vezethet.

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

A szociális segítségnyújtás folyamatában szerepet játszó tulajdonságok

<b>Testi képesség</b>	<b>Mentális állapot</b>	<b>Tudati állapot</b>	<b>Kapcsolatrendszer</b>
Heterogenitás	Káros szenvedélyek	Idegbetegség	Társtalan
Leromlott állapot	Íránynélküliség	Elmebetegség	Aszociális
Csonkolások	Érdektelenség	Neurózis	Sívár
Alacsony teljesítőképesség	Negatív élmények – traumatizált	Skizofrénia	Durva
Krónikus betegségek	Irracionális elképzelések	Epilepszia	Agresszív
	Akaratgyengesség	Dementálódás	Érzelmi deficit

A foglalkoztatás során kialakuló személyes, segítő – segített kapcsolat a rehabilitáció mozgató ereje.

A foglalkoztatás terápiás szakasza az ellátott fizikai, szellemi és társadalmi funkcióit hivatott helyreállítani. Segítséget nyújt ahhoz, hogy saját maga helyzetét változtassa az adott komplex folyamatban.

A folyamat résztvevői: orvos, szociális munkatárs, pszichológus, pszichiáter, szociálpedagógus, mentálhigiénikus.

### Feladat:

Képessé tétel a megfelelő munkavégzésre, a munkához való viszony optimalizálása. Lehetőséget kell adni arra, hogy a lakó több munkatevékenység közt választhasson (legalább 2-3 féle).

Szerződésben biztosítani szükséges a klienst arról, hogy szociális támogatása a foglalkoztatás szakaszaiban nem csökken, – sőt ha lehet – minőségileg javul.

### Módszer:

Egyénre szabott feladatok, gyakorlati közreműködés a feladatok megoldásában: a

foglalkoztatási szakember ugyanazokat a munkákat végzi, figyel a terhelhetőségre, fokozatosságra, lehetőséget ad több munkafolyamat kipróbálására. Fontos a legkisebb eredmények elismerése, a munkahelyi közösség formálása, az egymás figyelése, segítése.

Az erre a gyakorlati feladatra kiképzett szociális munkás, szociális asszisztens egy szakember 8-10 fővel tud hatékonyan dolgozni.

A szociális munkatárs számára nem a munka produktumának minősége a fontos, hanem a szolgáltatást igénybe vevő személyiségének alakulása, az ő törekvése a fejlődésre, az öröm keresésére.

A szociális munkatárs azonnal és szakszerűen reagál az érzelmi változásokra. Képes megérteni a feszültségek, konfliktusok okát és képes kezelni azokat. A klienseket az egyéni, és közösségi sikerélmények eléréséhez segíti.

A program e legkritikusabb szakaszában nem nélkülözhetők a munka melletti csoportfoglalkozások mentálhigiénikus, pszichológus vagy szupervízor bevonásával. A közösségben feloldott feszültségek mélyebben hatnak, a sikerélmény meghatározóvá válik.

A foglalkoztatási program a szociális támogatásokat nyújtó ellátó intézmények szakembereinek is ad feladatot a munkahelyi környezet, az újszerű elvárások kliensre gyakorolt hatásainak szükségzerű kezelésével.

A belső foglalkoztatás folyamata hozzásegíti a szolgáltatást igénybe vevőt ahhoz, hogy igazodni tudjon azon normákhoz, és időkeretekhez, amelyek egy munkahelyen elvárásaként jelennek meg. Az ehhez szükséges készségek, képességek kifejlesztéséhez, megtartásához biztosít segítséget. A belső foglalkoztatásban az egyén képességeinek, teherbírásának figyelembevételével kerül bevonásra a lakó.

#### Az alábbi foglalkoztatási formák működnek:

- karbantartási, műszaki feladatok,
- állatgondozás,
- növénytermesztés, mezőgazdasági munkák,
- takarítás, tereprendezés,
- szövés, varrás,
- festés, mázolás,
- rakodás – adománybeszállításnál, raktárrendezés,
- mosodai feladatok ellátása.

#### Közcélú foglalkoztatás

Az intézményben ellátott hátrányos helyzetű, elsősorban foglalkoztatást pótló támogatásra jogosult álláskeresők részére foglalkoztatási lehetőséget nyújt az intézmény területén jelentkező feladatok elvégzése.

Ezek minden esetben csökkentik az intézmény kiadásait és bevételi forrást is jelentettek.

A mezőgazdasági tevékenységek elvégzése egész évben tervezetten, folyamatosan, környezetbarát módon működik, minden termény hasznosításra kerül.

Míndezek mellett a foglalkoztatásban résztvevő személyek számára ezek a tevékenységek állandó, hasznos elfoglaltságot biztosítanak, amely során megvalósul a munkakészség fejlesztése, a munkatartás stabilizálása, a személyre szabott szociális segítség biztosítása. A szakmai tevékenység bonyolult, többszörösen összetett, komplex szerveződésben valósul meg, úgy mint belső emberi tartalmak kezelése, fejlesztése, továbbá alkalmazkodási nehézségek

oldása, kiútkeresés a hajléktalanságból, valamint olyan szakszerű és hatékony segítség nyújtása az ellátottaknak, mellyel a beutalás leteltével sikeres társadalmi reintegráció realizálódhat.

Képzett szakemberek segítenek a kliensek önálló életvezetésének visszaállításában, illetve kialakításában, munkavégzési képességeinek helyreállításában, lakhatásának megőrzésében, valamint annak megoldásában, kapcsolatteremtő, kapcsolatmegőrző képességeinek fejlesztésében, társas kapcsolatokban, közösségben való létezés normáinak elfogadásában, kulturális integrációjában, szabadidős tevékenységek gyakorlásában, mentális problémáinak leküzdésében, a szociális munka módszereinek alkalmazásával (egyéni esetkezelés, csoportfoglalkozások, közösségfejlesztő programok, mentálhigiénés gondozás).

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

Az előző szakaszban az egyéni képességeken alapuló foglalkoztatás során eldől, hogy kinek mit jelenthet a „kiléptetés”.

A védett foglalkoztatásból sok irányba léphet az ellátott:

- Egészségi állapota indokoltá teszi a munkaképesség csökkenés mértékének megállapítását.
- Célszervezetben kíván tovább dolgozni.
- Nyugdíjazására kerül sor.
- Munkaügyi szervezet támogatásával átképzik.
- Az elsődleges munkaerőpiacon helyezkedik el.

Valamennyi cél eléréséhez, a hozzásegítéshez szociális munkás közreműködése szükséges. A célok 1-4. esetében többnyire ügyintézés, közvetítés, érdekvédelem történik, kapcsolattartás a hivatalokkal. A kiléptetés szempontjából az 5. célmegjelölésnek van fontos szerepe. Ez esetekben speciális csoportot szükséges alkotni azokból, akik az elsődleges munkaerőpiacon szándékoznak állást keresni.

A csoportfoglalkozásokon újabb ismeretek készségek kerülnek előtérbe:

- önismeret,
- kommunikáció,
- állás- és átképzési lehetőségek,
- álláskeresési technikák, szociális ellátások igénylésének módjai,
- egyéni stratégiák, lakhatási feltételek.

A foglalkozásokon a fenti témák helyi szakemberei is megjelennek, így pld. a munkaügyi szervezetek és a helyi önkormányzatok szakemberei.

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

#### 5. Utógondozás (sikeres kigondozás esetén)

Ha az ellátást igénybevevő intézményi jogviszonya a sikeres rehabilitáció következtében megszűnt, az intézmény a gondozás megszűnésétől számított legalább hat hónapig a rehabilitált személy utógondozását végezheti. Az utógondozás az ellátást igénybe vevő kérésére történik.

Az utógondozás a rehabilitációs intézménybe elhelyezett személy intézmény elhagyását követő

állapotának figyelemmel kísérése, különös tekintettel a lakókörnyezetébe történő beilleszkedésében, a munkavégzéssel, napi ritmusával kapcsolatos problémáinak megoldásában, az egyéni konfliktusok kezelésében történő segítségnyújtás.

Az utógondozás körébe tartozik:

- a rehabilitált személy támogatása a külső környezetébe való beilleszkedés segítésében, 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, tájékoztatás.

**2.2. Az ellátás igénybevételének módja:**

Az Szt. alapján az ellátás igénybe vétele önkéntes, melyet az ellátást igénylő írásban kezdeményez. Az intézményi jogviszony keletkezését a lakóhely szerinti illetékes települési önkormányzat határozata alapozza meg.

A bekerülést megelőzi:

- pszichológiai vizsgálat,
- előgondozói csoportban való részvétel,

Az ellátás határozott időre szól, melyet indokolt esetben, 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 térítési díjfizetési kötelezettséggel jár,
- az ellátás megszüntetésének módjait,
- az igénybe vevő természetes személyazonosító adatait,
- érdekképviselő lehetőségeit.

Előgondozás

Az előgondozás folyamata megegyezik a Hajléktalan Otthonba történő előgondozásával, kivéve azt, hogy a Rehabilitációs Otthonba való előgondozás megkezdéséhez pszichiátriai szakvélemény szükséges.

Az alkalmazott előgondozási formák:

- Intézményen belüli előgondozás,
- Intézményen kívüli előgondozás,
- Gondnokság alá helyezett előgondozása.

### Személyi térítési díj megállapítása:

A személyes gondoskodást nyújtó ellátásokért térítési díjat kell fizetni. (Szt. 114. §) Az intézményi térítési díjat a helyi rendelet szabályozza. A fizetendő személyi térítési díj összegét az intézmény vezetője állapítja meg.

### **2.3. 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 jogerős beutaló határozat megérkezése után a részleg vezetője szóban értesíti az előgondozót, aki írásos formában tájékoztatja az ellátást kérelmezőt a hely elfoglalásának várható időpontjáról. Amíg nincs szabad férőhely, a kérelmező várólistára kerül, s csak üresedés esetén tud beköltözni.

A beutalás megszüntetését írásban az ellátást igénylő is kérelmezheti.

Közvetlenül a beköltözés előtt részletes esetátadás történik szóban és írásban egyaránt, melynek résztvevői a rehabilitációs otthon részlegvezetője, a volt és a leendő esetfelelős, lehetőség szerint az előgondozást végző szakember és az intézményvezető vagy a helyettese. A beköltözés után az ellátott adatai, illetve a hely elfoglalásának időpontja felvezetésre kerül az ellátottak nyilvántartási könyvébe. A hely elfoglalása után az előgondozó véglegesíti az Előgondozás adatlapot, kitöltésre kerül a személyi nyilvántartás, az intézmény vezetője pedig írásos *Megállapodást* köt az ellátottal.

A rehabilitációs otthonba történő felvételkor a lakó írásos formában nyilatkozik jövedelméről, mely alapján megállapításra kerül az általa fizetendő intézményi térítési díj havi, illetve napi összege. A jövedelmi helyzetről szóló *Nyilatkozatot* és a *Térítési díj megállapítást* az intézmény vezetője is ellen jegyzi. Az ellátott nyilatkozik továbbá a korábban megkapott tájékoztatásban foglaltak tudomásul vételéről és tiszteletben tartásáról, a TAJ alapú nyilvántartásba vételről, a közvetett kézbesítésről, a dohányzóhelyekről, továbbá arról, hogy az ellátásra való jogosultság feltételeit és az ellátott, továbbá a közeli hozzátartozója természetes személyazonosító adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével.

Az aktuális, a lakók mindennapjait érintő eseményekről (pl.: levélpostai vagy pénzküldemény érkezése a lakó nevére, csoportfoglalkozások, szabadidős rendezvények, lakógyűlés, lakóönkormányzati ülés, térítési díj változása) a szóbeli közlésen túl folyamatosan írásos (faliújságon, plakáton, levélben) formában is tájékoztatásban részesülnek az ellátottak. Intézményünk adatokat szolgáltat az ellátottjogi képviselő személyére, elérhetőségére vonatkozóan.

### **3. Átmeneti Szálló:**

A szolgáltatások az alábbi telephelyeken működnek:

Székhely:

Cím: 9027 Győr, Avar utca 3.

Tel.: 06/96/512-306

E-mail: atmeneti@kabelnet.hu

Engedélyezett férőhelyek száma: 150 fő

#### **Átmeneti Szálló telephelyei:**

Cím: 9024 Győr, Lajta utca 10.

Engedélyezett férőhelyek száma: 12 fő

Az engedélyezett férőhelyek száma összesen: 162 fő

Engedélyezett külső férőhelyek száma: 5 fő

9028 Győr, Zemplén utca 53.

#### **3.1. 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 reintegrációjának 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 és beutaló csoportban is 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 szolgáltatások:

- 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, kommunikációs eszközökkel, pl.: újság, TV hozzáférés.

### Az alábbi módszerek alapján történik a munkavégzés:

- krízisintervenció,
- egyéni esetkezelés,
- szociális csoportmunka,
- belső/külső szupervízió igénybevétele,
- eseteleírások, 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.

### A szociális mentálhigiénés ellátás biztosítása:

Az átmeneti szálló feladatkörében gondoskodik az ellátást igénybe vevő szociális mentálhigiénés ellátásról.

Ennek 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.

#### A gondozási feladatok jellege, tartalma

A Szakmai rendelet 7.§ b) pontja alapján *gondozási tervet* kell készíteni az Átmeneti Szálló 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 hónappal, 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 szükségességét 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.

#### 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.

### 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.

Szociális ügyintézés: a helyi rendeletben foglaltak betartása.

### Előgondozási csoport

## **3.2. 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 tüdőgyógyászati 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.

## **3.3. 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 kötünk 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,
- nyilatkozat a Taj alapú nyilvántartásba való felvétel tudomásul vételéről, a nyomtatvány aláírást követően lefűzésre kerül,
- havonta egy alkalommal megtartásra kerülő lakógyűlés,
- tematikus és kiscsoportos foglalkozások,
- faliújság,
- házirend.

#### **4. Éjjeli Menedékhely:**

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

Az Éjjeli Menedékhely délután 16 órától reggel 8 óráig tart nyitva.

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

Az ellátás igénybevételehez kapcsolódó információkról az időközönként (havonta legalább egy alkalom) tartott lakógyűléseken szerezhetnek tudomást az igénybevevők.

A szociális munka részét képezi az eseti dossziék áttekintése, vezetése, hiányzó iratok pótlása, rendkívüli települési támogatási kérelmek kitöltésének segítése, egyéb szociális ügyintézés, egyéni esetkezelés (a szociális munka alapelvei és szabályai szerint). Az alábbi módszerek alapján történik a munkavégzés:

- krízisintervenció,
- egyéni esetkezelés,
- szociális ügyintézés (iratpótlás, dosszié- gondozási karton vezetése, segélyek és hivatalos ügyintézése),
- a krízishelyzetek elhárítása, megoldása, elsősorban a lakhatási feltételek ellehetetlenülése esetén,
- szállásnyújtás felügyelettel, menhely szinten azon személyek részére, akik lakhatási lehetőséggel nem rendelkeznek,
- az ellátottak jogainak védelmével való információnyújtás,
- re-integráció elősegítése,
- a helyzetfelmérést követően probléma megfogalmazás,
- jövedelemhez juttatás a lehetőségek figyelembe vételével,
- munkához való jutás elősegítése tájékoztatás formájában,

##### **A gondozási feladatok jellege, tartalma:**

- egyéni esetkezelés,
- szociális ügyintézés.

##### **A szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módja:**

- Előre egyeztetett időpontban segítő, illetve célzott beszélgetések történnek.
- A kommunikáció egyéni igény esetén biztosított az Éjjeli Menedékhely nyitvatartási idejében.

#### **4.2. Az ellátás igénybevételének módja, feltétele**

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

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

- 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,
- nyilatkozat a TAJ alapú nyilvántartásba való felvétel tudomásul vételéről, a nyomtatvány aláírást követően lefűzésre kerül,
- havonta egy alkalommal megtartásra kerülő lakógyűlés,
- faliújság,
- házirend.

### **5. A szociálisan rászoruló személyek étkeztetésének szakmai tartalma, módja, formája, köre, rendszeressége:**

Az intézmény Átmeneti Szállójára sok olyan ellátott kerül beutalásra, aki minimális jövedelemmel rendelkezik, vagy megromlott egészségi állapota miatt nem képes önállóan gondoskodni étkezésének megoldásáról. Ezeknek az ellátottaknak az intézmény, az engedélyezett létszám erejéig szociális étkezési lehetőséget biztosít.

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

- a) a házi orvos vagy a kezelő orvos 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.

#### **5.1. Az ellátás igénybevételének módja:**

Az étkeztetést az Átmeneti Szállóra beutalt, a helyi rendeletben meghatározott jogosultsággal rendelkező ellátott veheti igénybe.

Az étkezésért, a fenti jogszabály mellékletben meghatározottak alapján, az ellátott térítési díjat fizet.

Az étkezés az intézmény területén (9027 Győr, Avar u. 3.) 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.

## **5.2. 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.

## **6. Nappali Centrum:**

### **6.1. Nappali Melegedő:**

#### **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.

#### Ennek keretében biztosítja:

- személyre szabott bánásmódot,
- a konfliktushelyzetek kialakulásának megelőzése érdekében az egyéni, csoportos megbeszéléseket,
- szabadidő kulturált eltöltésének feltételeit,
- segíti, támogatja a társas kapcsolat 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:**

### **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 házi rend elfogadása.

### **6.2.4. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja:**

- faliújság,
- házi rend.

## **7. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok alkalmazása:**

A Szt. 94/E. § (1) – (14) bekezdése magában foglalja az intézményben ellátottak jogait.

Az Intézmény biztosítja az ellátottak szociális helyzetére, egészségi és mentálhigiénés állapotára figyelemmel lévő szolgáltatást.

A szolgáltatás nyújtásakor az egyenlő bánásmód követelményeit szem előtt tartja az intézmény. Az ellátottaknak joga van arra, hogy tájékozódjanak az intézmény gazdálkodásával kapcsolatos kérdésekről különösen az intézmény működési költségéről, az intézményi térítési díjról, és az egy ellátottra jutó önköltség összegéről kell tájékoztatást, kapjanak.

A szolgáltatások igénybevételénél az alapvető alkotmányos jogok teljes körű tiszteletben tartását (élethez, emberi méltósághoz, testi épséghez, testi-lelki egészséghez való jog) is mindennapi gyakorlatként követi az ellátó.

Az ellátást nyújtó tiszteletben tartja az ellátott személyes adatainak védelmét és magánéletével kapcsolatos titokvédelmet.

Az ellátó nem korlátozhatja az ellátó személyes tulajdonát képező tárgyainak, mindennapi használati tárgyainak használatát.

Az intézményvezető gondoskodik az intézménybe bevitt vagyontárgyak, értékek, pénzürtékek megfelelő biztonságos elhelyezéséről.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézményen belül és intézményen kívül a szabad mozgásra, családi kapcsolatainak fenntartására, rokonok, hozzátartozók fogadására.

Az intézményvezető a hozzá intézett panaszokat 15 napon belül köteles kivizsgálni, annak eredményéről tájékoztatást nyújtani.

A speciális jogok között különös figyelemmel kell lenni az emberi méltóság védelmére.

Kötelező az intézmény olyan feltételeket biztosítani, ahol a hajléktalan személyek tisztálkodási,

pihenési feltételei nyugodt körülmények között adottak. Az intézményi szolgáltatás igénybe vétele nem tehető függővé olyan információktól, mely korábbi életvitelével, előéletével kapcsolatos.

A hajléktalan személyek részére az intézménynek kötelessége postacímet biztosítani, részükre szóló küldeményt átadni.

Az ellátottjogi képviselő feladatait a Szt. 94/K.-a § szabályozza. Az intézmény biztosítja az ellátott és az ellátottjogi képviselő, szabad kapcsolattartási lehetőségét. Az intézmény vezetője tájékoztatja az ellátottakat az ellátott jogi képviselő által nyújtható segítségről. Az ellátott jogainak gyakorlása érdekében az ellátottjogi képviselőhöz fordulhat, akinek elérhetőségei az intézmény minden részlegében, jól látható helyen, mindenki számára elérhetően kifüggesztve találhatóak.

Az ellátottjogi képviselő havonta egy alkalommal felkeresi az intézményt, ahol az intézmény minden ellátottja felkeresheti. Az időpontokról a faliújságon tájékoztatva vannak az ellátottak.

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

Működése során tekintettel van a személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló törvény rendelkezéseire.

A Hajléktalan Otthonban érdekképviselői fórum működik, ahol a lakók a felmerülő problémáikat felvethetik, és megoldásához javaslatokat tehetnek.

A Rehabilitációs Otthonban szintén működik Érdekképviselői Fórum (lakóönkormányzat), ahol az esetlegesen felmerülő problémákat, a szolgáltatást igénybe vevők felvethetik, és megoldási javaslatokat tehetnek.

Az Érdekképviselői Fórum működését a Házirendekben szabályozza az intézmény.

Az Átmeneti Szállón és az Éjjeli Menedékhelyen nem működik érdekképviselői fórum, viszont ellátottak részére biztosítjuk minden hónapban a lakógyűlést, e fórumon a lakók a felmerülő problémákat felvethetik és a megoldáshoz javaslatot, tehetnek.

Az intézmény dolgozóinak jogait a Szt. 94/L. §-a szabályozza. Az intézményben dolgozó foglalkoztatottak részére biztosítani kell, hogy megkapják a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést, tiszteletben tartás ember méltóságukat, személyiségi jogukat.

Törekedni kell a munkájuk megfelelő elismerésére, a munkavégzéshez szükséges körülmények biztosítására.

Az intézményben tevékenykedő szakemberek közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

Az intézmény a dolgozói védelmének érdekében az esetlegesen felmerülő vészhelyzetre vonatkozóan külön utasítást készít.

Győr, 2018. 02. 05.

Sütő Csaba  
Intézményvezető