

**Fogyatékkal Élőket és  
Hajléktalanokat Ellátó  
Nonprofit Kft.**

---

**FOGYATÉKOS EMBEREKET SEGÍTŐ  
SZOLGÁLTATÁSOK**

Szombathely, 11-es huszár u. 116.

**Szakmai Program**

2019

## **A FOGYATÉKKAL ÉLŐKET ÉS HAJLÉKTALANOKAT ELLÁTÓ KÖZHASZNÚ NONPROFIT KFT. SZOLGÁLTATÁSI RENDSZERE**

A szervezet olyan integrált, komplex szolgáltatási rendszert kíván működtetni, amelynek célja a fogyatékos és a hajléktalan emberek lehető legszélesebb körben történő bevonása az ellátórendszerbe.

A szervezeti integrációt megvalósítását segíti, hogy több ellátási típust egy intézmény keretein kerül biztosításra, az alap-, nappali, bentlakásos intézményi formák egymásra épülésével.

Az egyes szolgáltatások, ellátási típusok egymásra épülésével, szoros együttműködésével biztosítható a célcsoportok komplex rehabilitációja (*egészségi, foglalkozásai, szociális*), illetve életkoruknak, egészségi állapotuknak megfelelő ellátás biztosítása.

*Az elmúlt években komplex szolgáltatási rendszer kialakítására került sor a fogyatékos és hajléktalan célcsoport segítésére, ennek a rendszernek a továbbfejlesztése a szervezet további céljai között szerepel.*

*A komplex rendszernek a működtetéséhez folyamatosan biztosítja a szervezet az anyagi háttérrel, képezi a szükséges humán erőforrást, megteremti és fejleszti az infrastruktúrát.*

### ***A komplex szolgáltatás nyújtásának célja:***

- *a hátrányos helyzetű emberek társadalmi integrációjának elősegítése;*
- *az önálló életvitel támogatása*
- *a foglalkoztatás elősegítése*
- *a célcsoport mikro- és makro környezetének támogatása, fejlesztése*
- *esélyegyenlőség támogatása*

### ***A szervezet fogyatékos embereket segítő szolgáltatásainak legfontosabb alapelvei:***

- *egyénre szabott bánásmód*
- *a normalizáció*
- *önálló életvitel elősegítése*

*Cél, hogy a fogyatékos fiatalok és felnőttek egyedi képességeikhez és szükségleteikhez mérten önállóvá váljanak a mindennapi életvezetésükben. Alakuljanak ki olyan szociális képességek bennük, melyek lehetővé teszik a normál közösségi életben való részvételt.*

# **FOGYATÉKOS EMBEREK TÁMOGATÓ SZOLGÁLATA**

A **Fogyatékos Emberek Támogató Szolgálat**a speciális alapellátási szolgáltatás keretében biztosítja a Szombathely Megyei jogú Város közigazgatási területén, valamint a Szombathelyi Kistérség Többcélú Társulását alkotó települések közigazgatási területén élő fogyatékos személyek részére a támogató szolgáltatást.

## **Fenntartó:**

Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft.  
Szombathely, 11-es huszár út 116.

## **Intézmény:**

Fogyatékos Embereket Segítő Szolgáltatások  
Szombathely, 11-es huszár u. 116.

## **Szolgáltatás:**

Fogyatékos Emberek Támogató Szolgáltatása  
Szombathely, 11-es huszár u. 116.

## **I. A szolgálat célja, feladata**

### **Célja:**

A fogyatékos ember saját lakókörnyezetében történő segítése, önálló életvitelének megkönnyítése, elsődlegesen a lakáson kívüli közszolgáltatások elérésének segítségével, valamint az önállóság megőrzése mellett a lakáson belüli speciális segítségnyújtás biztosítása.

### **A támogató szolgálat feladatai:**

- az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása (speciális személyi szállítás, szállító szolgálat működtetése)
- az általános egészségi állapotnak és a fogyatékos jellegének megfelelő egészségügyi-szociális ellátásokhoz, valamint a fejlesztő tevékenységéhez való hozzájutás személyi és eszközfeltételeinek biztosítása
- információnyújtás, ügyintézés, tanácsadás, a tanácsadást követően a társadalmi beilleszkedést segítő szolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása
- segítségnyújtás a fogyatékos emberek kapcsolatkézségének javításához, családi kapcsolatainak erősítéséhez, speciális, önszorgító csoportokban való részvételükhöz
- egyes szociális alapellátási részfeladatok biztosítása fogyatékos emberek speciális szükségleteihez igazodóan
- segítségnyújtás a fogyatékkal élő személyek társadalmi integrációjának megvalósulásához, a családi, a közösségi, a kulturális, a szabadidős kapcsolatban való egyenrangú részvételükhöz szükséges feltételek biztosítása
- a fogyatékos emberek munkavégzését, munkavállalását segítő szolgáltatások elérhetőségének, igénybevitelének elősegítése.

## **A szolgálat ellátórendszerben betöltött szerepe, létrejövő kapacitások, hatások**

A fogyatékos emberek alap- és nappali ellátását 2003 óta a Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. látja el Szombathely Megyei jogú Város közigazgatási területén, valamint a Szombathelyi Kistérség Többcélú Társulását alkotó települések közigazgatási területén.

**A Fogyatékos Emberek Nappali Központjában a Támogató Szolgálaton kívül működik a fogyatékos emberek napközbeni ellátását biztosító Nappali Szolgálat.**

A **Támogató Szolgálat** az önálló életvitel elvein alapulva, valamint a fogyatékos emberek egyéni szükségleteire alapozva a segíti a fogyatékos embereket:

- a szükségleteik kielégítésében, valamint azok kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz való hozzájutásban,
- a társadalmi életben való teljes jogú részvételben,
- az önálló munkavégzésben, tanulmányok folytatásában, szociális és egészségügyi szolgáltatások igénybevételében, kulturális, művészeti, sport, szabadidős tevékenységek végzésében.

Az intézmény szoros szakmai együttműködése folyamatos a Szombathelyen és a környékén működő szociális intézményekkel, illetve foglalkoztatókkal.

## **II. Más intézményekkel történő együttműködés módja**

Folyamatos szakmai együttműködés valósul meg a Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. Munkaerő-piaci Szolgálatával és a Nappali Szolgálatával.

A támogató szolgálat rendszeres, élő kapcsolatot tart fenn Szombathely Megyei Jogú Város egészségügyi-, és szociális alapellátó intézményeivel, a megyei szakosított ellátást biztosító intézményekkel, valamint a fogyatékos embereket segítő nevelési, oktatási intézményekkel, érdekvédelmi és civil szervezetekkel.

## **III. Az ellátandó célcsoport jellemzői:**

### **Ellátott terület:**

Szombathely Megyei jogú Város közigazgatási területe valamint a Szombathelyi Kistérség Többcélú Társulását alkotó települések közigazgatási területe.

### **Az ellátottak jellemzői:**

A KSH 2011-ben végzett népszámlálása során a fogyatékkal élő személyekre alkalmazott kategóriák:

**Mozgássérült** az a személy, akinél a mozgásos tapasztalatszerzés, szocializáció jelentős és maradandó akadályozottsága áll fenn. Ennek oka a tartó és/vagy a mozgató szervrendszer sérülése, károsodása, funkciózavara.

**Autista** az a személy, akinek társas viselkedési készségek területén hiányosságai vannak.

**Értelmi fogyatékos** az a személy, akinek általános értelmi képessége az átlagostól számottevően elmarad, önálló életvezetése jelentősen akadályozott.

**Mentálisan sérült** (pszichés sérült) az a személy, aki elmeorvosi, pszichiátriai (nem pszichológiai!) kezelés alatt áll, vagy állt korábban. A pszichés sérülés tehát nincs

összefüggésben az értelmi képességekkel, nem azonos az értelmi fogyatékos-sággal! Korábban az ilyen személyt nevezték pszichiátriai betegnek.

**Beszédhibás** a személy, ha a beszédképző szervei anatómiai sérülésének, fejletlenségének vagy működési zavarának következtében beszéd közben kiejtési hibákat vét (pl. pöszesség, selypítés, raccsolás, dadogás, orrhangzós beszéd).

**Beszéd fogyatékos** az a személy, akinek a beszéd- és nyelvi fejlődése különböző okok következményeként nem indult meg, lassan indult meg, kórosan késik, vagy a már kialakult beszéd szenved különféle szintű sérülést..

**Gyengénlátó, aliglátó** az a személy, akinek súlyos látásgyengülése van, látása szemüveggel, kontaktlencsével, gyógyszerrel vagy műtéttel nem javítható, de a tárgyak meglétét, helyét érzékeli.

**Vak** az a személy, aki egyik szemére sem vagy csak egyik szemére lát fényt, illetve fényérzése van ugyan, de éleslátása nem alkalmas tárgyak felismerésére.

A **nagyothalló** hallókészüléket használva vagy orvosi rehabilitációval és fejlesztéssel, jelnyelv használata nélkül képes a másokkal történő beszédbe (hangos) kommunikációra.

A **siket** hallása hallókészülékkel, orvosi rehabilitációval és fejlesztéssel nem javítható, általában jelnyelv használatával érintkezik más személlyel.

**Siketvak** az a személy, akinél a látás- és hallássérülés egyidejűleg fennáll. Vele kapcsolatot felvenni, kommunikációt kialakítani, fenntartani csak speciális módszerekkel lehet.

#### **A szolgálat által ellátottak köre:**

A támogató szolgálat azoknak a szociálisan rászoruló, fogyatékos embereknek kíván segítséget nyújtani, akik Szombathely Megyei jogú Város közigazgatási területén valamint a Szombathelyi Kistérség Többcélú Társulását alkotó települések közigazgatási területén életvitelszerűen tartózkodnak és a szolgáltatásokat igénybe kívánják venni.

Szociálisan rászorultnak minősül az a súlyosan fogyatékos személy, aki fogyatékosági támogatásban, vakok személyi járadékában, illetve magasabb összegű családi pótlékban részesül.

#### **IV. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**

A támogató szolgálat feladata:

- a) személyi segítő szolgálat működtetése, amely – a fogyatékos személy aktív közreműködésével – segítséget nyújt
  - a fogyatékos emberek személyi (higiénés, életviteli, életfenntartási) szükségleteinek kielégítéséhez, valamint azok kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz való hozzájutásban,
  - a társadalmi életben való teljes jogú részvételben,
  - az önálló munkavégzéshez, tanulmányok folytatásához, szociális és egészségügyi szolgáltatások igénybevételéhez, kulturális, művészeti, sport, szabadidős tevékenységek végzéséhez
- b) szállító szolgálat működtetése az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása érdekében.

Szolgáltatási elemek:

- gondozás
- készségfejlesztés
- tanácsadás
- szállítás
- felügyelet
- gyógypedagógiai segítségnyújtás
- háztartási segítségnyújtás
- esetkezelés
- gyógyászati segédeszköz kölcsönzés

**Személyi segítség keretében megvalósuló szolgáltatási elemek:**

A személyi segítség az önálló életvitel elvein alapuló szolgáltatás, mely hozzájárul a fogyatékoságból eredő hátrányok csökkentéséhez, az esélyegyenlőség megteremtéséhez. A személyi segítő az ügyfelek szükségleteihez igazodva látja el a személy körüli teendőket, ezáltal is segítve az egyén fizikai és mentális fejlődését.

***Gondozás***

Az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését.

***Készségfejlesztés***

Az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására.

***Felügyelet***

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

***Gyógypedagógiai segítségnyújtás***

A fogyatékoságból adódó akadályoztatottság kompenzációjára szolgáló - a gyógypedagógia körébe tartozó - komplex tevékenységrendszer az igénybe vevő, családja és környezete képességeinek legteljesebb kibontakoztatása, a funkciózavarok korrekciója és a rehabilitáció érdekében.

***Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás***

Az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére

szolgáltató lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani.

### **Tevékenységcsoportok:**

*Az Emberi Erőforrások Minisztériuma által kiadott szakmai ajánlás szerinti*

#### **tevékenységcsoportok:**

1. Gondozási-ápolási tevékenységek
2. Felügyelet biztosítása (lakáson belül vagy azon kívül illetve szállítás közben)
3. Háztartási segítségnyújtás
4. Készségfejlesztő tevékenység (egyéni- és társas készségek fejlesztése)
5. Segítségnyújtás közszolgáltatások igénybevételében
6. Ügyintézés, megbízás alapján végrehajtott feladatok
7. Mobilizáció lakókörnyezeten belül
8. Mobilizáció lakókörnyezeten kívül
9. Szabadidős tevékenység támogatása
10. Egyéb, fentibe nem sorolt tevékenység
11. Szállításhoz kapcsolódó személyi segítség

A lakáson belüli személy körüli teendők az ápolási-gondozási alapfeladatok elvégzését és a háztartási munkákban való segítségnyújtást jelentik. A személyi segítők jelenléte biztonságot ad ügyfeleinknek minél önállóbban elvégezni az önkiszolgálásukkal kapcsolatos feladatokat (mosdás, főzés, étkezés) és háztartási munkák többségét (mosogatás, mosás, takarítás).

A lakáson kívüli segítség általában bevásárlásban való közreműködés, sétáltatás vagy ügyintézés formájában valósul meg.

A személyi segítség gyermekek esetében leggyakrabban a szállítás közbeni kíséretet jelenti. Ők mindannyian rendelkeznek az ehhez szükséges, jogszabályban előírt szakorvosi igazolással. Segítségünk nélkül ők nem tudnának eljutni a Korai Fejlesztő Központba vagy iskolájukba, hiszen fogyatékoságuk és koruk miatt kíséret nélkül nem szállíthatók.

A személyi segítség gyakoriságát az ügyfelek állapota, egyéni szükségletei, igényei befolyásolták.

### **Szállítás:**

A szállító szolgáltatás segítséget nyújt az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz, való hozzáféréshez.

Az intézmény 3 személygépjárművet tart üzemben. 2 gépkocsi speciálisan felszerelt: 1 db 9 személyes Ford Transit típusú gépjármű, elektromos emelőszerkezettel és 1 db 5 személyes Ford Connect típusú gépjármű, beépített rámpával ellátva. Mindét jármű rendelkezik 4+3 pontos biztonsági rögzítővel. Ezen kívül 1 db 5 személyes Renault Megane Scenic személyautó, a mely nem akadálymentes, de méteréből adódóan alkalmas a csomagterben egy kerekesszék szállítására.

Személyi szállításunk a városban és a kistérségben egyedülálló szolgáltatás. Segítségünkkel a fogyatékkal élők munkahelyükre, iskolába, óvodába, vagy szociális intézményekbe juthatnak el. Az igénybevevők többsége tömegközlekedési eszközzel nem szállítható.

Amennyiben az ügyfél mozgásában vagy tájékozódásában korlátozott, kérheti személyi segítő közreműködését is a szállításhoz.

Lehetőséget biztosítunk alkalmankénti, illetve rendszeres szállítás igénylésére.

Napi rendszerességgel végzünk szállítást munkahelyekre, iskolába (általános iskola, egyetem), szociális intézménybe történő szállítások.

Heti rendszerességgel főként csoportos szállításokat végeztünk (különböző terápiás-, illetve fejlesztő foglalkozásokra való szállításokat).

Az alkalmoszerű, eseti szállítások nagy része szakorvosi rendelésre, kórházi gyógykezelésre, egyéb szolgáltatók elérésére (bevásárlás, hivatali ügyintézés, fodrász, temető) történt. Az eseti szállítások másik része különböző egyesületek vagy más szervezetek által igényelt csoportos szállítás volt, akik különböző rendezvényre (sportrendezvényre, szakmai napra, kulturális programra, moziba, színházba...) való eljutásban kérték a segítségünket.

### **Tanácsadás:**

A fogyatékos emberek társadalmi integrációjának egyik alapfeltétele a fizikai- és infokommunikációs akadálymentesítés, azaz a fogyatékos emberek számára biztosítani kell, hogy a többségi társadalom tagjaival azonos módon igénybe tudják venni a közszolgáltatásokat, hozzáférjenek minden szolgáltatáshoz és információhoz.

A szolgálat információt nyújt a fogyatékos embereket érintő eseményekről, szolgáltatásokról, juttatásokról a rendelkezésre álló és folyamatosan frissített és bővített adatbázisból.

Lehetőség nyílik az életvezetéssel kapcsolatos problémák feltárására, segítésére, szükség esetén a megfelelő szakemberrel való kapcsolatfelvételben.

Szolgáltatásunk segítségével ügyfeleink kérdéseikre megfelelő tájékoztatást kapnak, segítünk, hogy véleményüket nyíltan, hátrányos következmények nélkül elmondják, kérésüket, visszajelzésüket, esetleges panaszukat megfelelő módon, tisztelettel kezeljük.

### **Esetkezelés:**

A támogató szolgáltatást igénybe vevők szükségleteinek kielégítésére, problémájának megoldására, illetve céljai elérésére irányuló szolgáltatás.

A szolgáltatást a szolgálat vezetője biztosítja.

A közös megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során a szolgálatvezető számba veszi és mozgósítja az igénybe vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.

### **Speciális szolgáltatás:**

#### **Gyógyászati segédeszközök kölcsönzése**

A szolgáltatótól olyan gyógyászati segédeszközök és terápiás eszközök kölcsönözhetők, amelyek fogyatékos ügyfelek mindennapjait könnyebbé teszik (digitális vérnyomásmérő, speciálisan vakoknak kifejlesztett „beszélő” vérnyomásmérő, vércukorszint-mérő, tú nélküli akupunktúrás készülék, Bioptron lámpa, izomfejlesztésre használatos TENS készülék, összecsucskható kerekesszék, mobil rámpa).

Legkeresettebbek a kölcsönözhető eszközök közül a vérnyomásmérők, melyek 3 hónapos kölcsönzési idővel szinte folyamatosan használatban vannak. Sokszor használjuk az összecsucskható kerekesszékeket is, hiszen több olyan mozgássérült ügyfelünk van, aki az otthonában bottal vagy járókerettel közlekedik, de elhagyva otthonát csak kerekesszékben



ülve képes hosszabb utat megtenni. Mások akkor kérik el a szolgálattól a kerekesszéket, amikor a sajátjukat éppen javítják.

### A szolgáltatás igénybe vételének időpontja:

#### Személyi segítség, személyi szállítás

Hétfőtől – péntekig: 6:30 - 16:00 óráig (más időpontban előzetes egyeztetés alapján)

#### Információs szolgáltatás:

Hétfőtől – péntekig 7:30 – 15:30 óráig

## V. A szolgáltatások igénybevételének módja

A szolgáltatások igénybevevői szociálisan rászorult, súlyosan fogyatékos emberek lehetnek. Szociálisan rászorultnak minősül az a súlyosan fogyatékos személy, aki fogyatékosági támogatásban, vakok személyi járadékában, illetve magasabb összegű családi pótlékban részesül.

A súlyos fogyatékoságot igazolni lehet: az ellátás megállapítását, illetve folyósítását igazoló határozattal vagy más okirattal, vagy az ellátás megállapításának alapjául szolgáló, a fogyatékoság fennállását igazoló szakvéleménnyel.

A szolgáltatásokat igénybe vehetik olyan fogyatékos emberek is, akik nem szociálisan rászorultak, illetve nem súlyosan fogyatékosok. A számukra nyújtott személyi segítség és szállítás feladatmutatói nem képezik az elszámolt feladatmutatók részét.

Az igénybevétel önkéntes, az ellátást igénylő, illetve annak törvényes képviselője a támogató szolgálat vezetőjéhez benyújtott írásbeli kérelmére történik.

Az igénybevételhez szükséges dokumentumok:

- **Kérelem** a Támogató Szolgálat szolgáltatásainak igénybevételéhez
- 1. számú melléklet a 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelethez:
  - **I. egészségi állapotra vonatkozó igazolás**
  - **II. jövedelemnyilatkozat**
- Fénymásolat a **jövedelmekről** (munkabér, nyugdíj, fogyatékosági támogatás, egyéb jövedelem...) Ez lehet: pár hónapon belüli számlakivonat, postai szelvény, igazolás...
- Fénymásolat a Magyar Államkincstár által kiadott **határozatról**, mely a fogyatékosági támogatás vagy az emelt összegű családi pótlék megállapításáról szól, vagy az ellátás megállapításának alapjául szolgáló, a fogyatékoság fennállását igazoló **szakvéleménnyről**.
- Gondnokság alatt álló személynél - fénymásolat a **gondnokságról szóló határozatról**

A kérelem elfogadása után a szolgálat vezetője személyes találkozás alkalmával részletes felvilágosítást ad a szolgáltatásról.

A szolgálat vezetője az igénybevevővel/törvényes képviselőjével az intézményi jogviszony létesítéséről írásbeli **megállapodást** köt, amely tartalmazza az igénybevevő természetes személyi adatait, az ellátás kezdetének időpontját, az ellátás idejét, időtartamát (határozott/határozatlan), az igényelt szolgáltatási elemek részleteit, a térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat.

A szolgálat a támogató szolgáltatásban részesülő személyekről **nyilvántartást** vezet.

. A személyi segítség dokumentálása az ügyfél aláírásával hitelesített **gondozási naplóban** történik.

A szállítások alkalmával a sofőr a **szállítási elszámoló adatlapot** és a **menetlevelet** vezeti. A fuvart az ügyfél vagy az általa megbízott személy a szállítási elszámoló adatlapon aláírásával igazolja.

### **Az intézményi jogviszony megszűnése:**

Az intézményi jogviszony megszűnik

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával,
- határozott idejű ellátás esetén a megjelölt időtartam lejártával.
- a 94/C. § szerinti megállapodás felmondásával.

A 1993. évi III. törvény 94/C. § szerinti megállapodást az ellátott, illetve törvényes képviselője indokolás nélkül, a fenntartó vagy az általa megbízott személy bármikor írásban mondhatja fel.

A jogviszony felmondásának akkor van helye, ha:

- az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt,
- az ellátott a házirendet súlyosan megsérti,
- az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítési díj-fizetési kötelezettségének nem tesz eleget.

A felmondási idő tizenöt nap.

### **Térítési díjak:**

Az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról, illetve a többször módosított 29/1993.(II.17). kormányrendelet felhatalmazása alapján a Fogyatékos Emberek Támogató Szolgálatában az intézményi térítési díj összegét a Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. állapítja meg.

A támogató szolgálat térítési díja a személyi segítségre tervezett költségek alapján megállapított támogató szolgálati óradíjból és az ellátásra tervezett költségek alapján megállapított szállítási kilométerdíjből áll.

Az igénybevevő által fizetendő személyi térítési díj összege függ az igénybevevő jövedelmi helyzetétől.

A személyi térítési díj összege a megállapítás időpontjától függetlenül évente két alkalommal vizsgálható felül és változtatható meg, kivéve ha az ellátott jövedelme olyan mértékben csökken, hogy az e törvényben meghatározott térítési díj fizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni; vagy az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 25%-át meghaladó mértékben növekedett.

### **A térítésmentes szolgáltatások:**

- információnyújtás, tanácsadás

- gyógyászati segédeszköz kölcsönzés
- neurológus/pszichiáter szakorvosi igazolással rendelkező ügyfelek kísérete szállítás során.

### **A térítési díj befizetésének módja**

#### **Személyi segítség esetén:**

- az igénybevevő lakásán a személyi segítőnek a kiállított számla ellenében

#### **Szállítás esetén:**

- rendszeres szállításoknál: a gépkocsivezetőnek a kiállított számla ellenében,
- alkalmi szállításoknál: a megtett kilométer után átvételi elismervény ellenében a gépkocsivezetőnek, havi zárás után a kiállított számlát postai úton küldi meg a szolgálat.

### **VII. A szolgálat és az ügyfél közötti kapcsolattartás módja**

Az ügyféllel, illetve hozzátartozójával, törvényes képviselőjével a támogató szolgálat munkatársai rendszeresen kapcsolatban állnak, mely lehet:

- személyes kapcsolattartás a szolgálat irodahelyiségében, az ügyfél lakásán/lakókörnyezetében,
- telefonos vagy írásban történő kapcsolattartás.

### **VIII. Az ügyfél és a szolgáltatást végző személyek joginak védelmében kapcsolatos szabályok**

#### **Az ellátottak jogai:**

- Az ellátást igénybe vevőnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szociális intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.
- A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani.
- Az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a törvényben, illetve törvény felhatalmazása alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.
- Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek teljesítése érdekében az intézmény vezetője évente tájékoztatót készít az intézmény gazdálkodásáról és azt az intézményben jól látható helyen kifüggeszti, illetve szükség esetén szóban ad tájékoztatást az ellátást igénybe vevő részére.
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogra.
- Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.

- Amennyiben az ellátást igénybe vevő egészségi állapotánál vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervek megkeresésére, a szolgálatvezető segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátott törvényes képviselőjét, vagy az ellátottjogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.
- Az ellátottak és hozzátartozói tájékoztatást kapnak az ellátott jogi képviselő elérhetőségéről, ügyfélfogadási idejéről.

**A fogyatékos személyek jogainak érvényesülése érdekében figyelemmel kell lenni különösen:**

- az akadálymentes környezet biztosítására,
- az információkhoz, az ellátottat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítására,
- a képességek, készségek fejlesztésére, illetve az állapotfenntartás vagy -javítás lehetőségeinek megteremtésére,
- az önrendelkezés elvére, a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartására
- társadalmi integrációjukhoz való jogra, más személyekkel történő kapcsolat létesítésére, kapcsolattartásra, valamint intézmények, szolgáltatások igénybevételére, elérésére.

**Jogorvoslat**

Az ügyfél a szolgáltatás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében a szolgálat vezetőjénél jelezheti észrevételeit.

A szolgálatvezető a kifogást, panaszt 15 napon belül megvizsgálja, s írásban tájékoztatja az igénybevevőt a vizsgálat eredményéről és a vizsgálat megállapításait az ügyvezető elé terjeszti.

Ha a szolgálatvezető az intézkedést elmulasztja, vagy az ügyfél a szolgálatvezető intézkedését sérelmezi, panaszának vizsgálatát a Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. ügyvezetőjénél kérheti. Az ügyvezető intézkedése ellen a panaszos a polgári jog szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

**Az ellátottjogi képviselő**

Az ellátottjogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó alapellátást biztosító igénybe vevő, illetve a szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában.

Az ellátottjogi képviselő elérhetősége: Huszárné Török Katalin: +3620/4899-661

**A szociális szolgáltatást végzők jogai**

A munkaviszonyban álló személyeknek biztosítani kell, hogy:

- a munkavégzéssel kapcsolatos megbecsülést megkapják,
- tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogait,
- munkájukat elismerjék,
- valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

A támogató szolgálat munkavállalói közfeladatot ellátó személyeknek minősülnek.

**IX. A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás**

### Módjai:

- Szóbeli és telefonon keresztül történő tájékoztatás érdeklődés esetén,
- Médiában, helyi rádióban, TV-ben, írott sajtóban közzétett információk,
- Szórolapok, tájékoztató anyagok készítése, eljuttatása az érintettekhez,

### Kapcsolattartás:

- a fogyatékkal élők érdekvédelmi szervezeteivel, civil szervezeteivel,
- a városban, illetve megyében működő szociális intézményekkel, a fogyatékos embereket ellátó oktatási-, és fejlesztő intézményekkel,
- a háziorvosi szolgálattal, Országos Rehabilitációs és Szociális Szakértői Intézettel
- a fogyatékos embereket foglalkoztató munkahelyekkel, és a rehabilitációs intézményekkel.

### A tájékoztatás célja:

A Támogató Szolgálat célja a szolgáltatással kapcsolatba kerülő egyének, csoportok, illetve szervezetek tájékoztatása az igényelhető, őket megillető támogatások, szolgáltatások léteéről, tartalmáról, a hozzájutás módjáról, feltételeiről.

Az információs szolgáltatás esetében alapvetően három célcsoporttal számolhatunk:

- a szolgáltatás igénybevevői és családjuk,
- a szolgáltatás igénybevevőivel, lehetséges igénybevevőivel kapcsolatba kerülő formális és informális szervezetek,
- lakosság, nyilvánosság.

**A szolgáltatás igénybevevői és közvetlen környezetük** (családjuk, hozzátartozók és barátok) esetében a szolgálat feladata legtöbbször a fogyatékosokkal, ellátásokkal, szolgáltatásokkal kapcsolatos információk nyújtása. (pénzbeli ellátások és a fogyatékosokat érintő jogszabályi változások).

**A kapcsolódó szervezetek** esetében legfontosabb cél, hogy a szervezetek illetve a szervezeteken keresztül az igénybevevők, a potenciális igénybevevők pontos és korrekt információkhoz jussanak a szolgáltatással kapcsolatban.

A szolgálat rendszeres kapcsolatot tart egészségügyi intézményekkel (háziorvosokkal és a Megyei Markusovszky Kórház Rehabilitációs Osztályával) szociális intézményekkel, fogyatékos emberek képzési és foglalkoztatási intézményeivel, érdekvédelmi szervezetekkel, civil szervezetekkel, egyéb szolgáltatókkal.

**A lakosság viszonylatában** legfontosabb feladat a tájékoztatás a szolgáltatásról, a fogyatékos emberek jogairól, elősegítve társadalmi integrációt, illetve csökkenteni a velük kapcsolatos előítéleteket.

Ügyfeleink számára segítséget nyújtunk abban, hogy részt vehessenek a lakosság számára szervezett rendezvényeken, kulturális- szabadidős programokon, előadásokon. Fontos célunk, hogy elősegítsük a társadalmi szemléletváltást, a fogyatékos embereket nem ismerő, tőlük idegenkedő személyekben a fogyatékosokról kialakult tévhiteket eloszlassuk.

# FOGYATÉKOS EMBEREK FEJLESZTŐ FOGLALKOZTATÁSA

## I. A szolgálat megnevezése, helye

A Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft., Fogyatékos Embereket Segítő Szolgáltatások, Fogyatékos Emberek Fejlesztő Foglalkoztatása  
Szombathely, 11-es huszár út 116.

## II. A szolgálat fenntartója

A Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft.  
Szombathely, 11-es huszár út 116.

Az 1993. évi III. törvény A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról 99/B. § szerint a fejlesztő foglalkoztatás célja a gondozási, fejlesztési, illetve rehabilitációs tervben foglaltak szerint az egyén egészségi állapotának, korának, fizikai és mentális állapotának megfelelő fejlesztési és foglalkoztatási szolgáltatás biztosítása útján, az egyén felkészítése az önálló munkavégzésre vagy a nyílt munkaerőpiacon történő elhelyezkedésre.

## III. A fejlesztő foglalkoztatás szabályozása

Fejlesztő foglalkoztatásban részesülhet a rá irányadó öregségi nyugdíjkorhatár eléréséig az, aki intézményi jogviszonya alapján

- a) közösségi alapellátást,
- b) támogató szolgáltatást,
- c) nappali ellátást,
- d) átmeneti elhelyezést nyújtó intézményi ellátást,
- e) ápolást, gondozást nyújtó intézményi ellátást,
- f) rehabilitációs intézményi ellátást,
- g) lakóotthoni ellátást vagy
- h) támogatott lakhatást vesz igénybe.

## **Alkalmazott jogszabályok**

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 2012. évi I. törvény a Munka Törvénykönyvéről
- 57/2013. (II.27.) Korm. rendelet a telepengedély, illetve a telep létesítésének bejelentése alapján gyakorolható egyes termelő és egyes szolgáltató tevékenységekről, valamint a telepengedélyezés rendjéről és a bejelentés szabályairól
- 1997. évi LXXX. Törvény a társadalombiztosítás ellátásaira és a magánnyugdíjra jogosultakról, valamint e szolgáltatások fedezetéről
- 3/2002. (II. 8.) SzCsM-EüM együttes rendelet a munkahelyek munkavédelmi követelményeinek minimális szintjéről
- 1993. évi XCIII. Törvény a munkavédelemről
- 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

- A támogató szolgáltatás és a közösségi ellátások finanszírozásának rendjéről szóló 191/2008. (VII. 30.) korm. rendelet
- A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013. (X. 24.) Korm. Rendelet
- A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. Rendelet
- A személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. Törvény
- A pénzügyi tranzakciós illetékről szóló 2012. évi CXVI. Törvény
- A közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény

#### **IV. A fejlesztő foglalkoztatás formái**

- Mt. szerinti jogviszonyban történő foglalkoztatás
- Szt. szerinti jogviszonyban történő foglalkoztatás

#### **Mt. szerinti jogviszonyban történő foglalkoztatás:**

Az Mt. szerinti határozott idejű munkaviszonyban történő foglalkoztatás célja az önálló munkavégzést segítő képességek, készségek fenntartása, fejlesztése, új munkafolyamatok megismerése, új szakma elsajátítása, az ellátott felkészítése a nyílt munkaerőpiacon történő munkavégzésre.

Mt. szerinti határozott munkaviszonyban történő foglalkoztatás során a Munka Törvénykönyve szerinti szabályok az irányadók.

#### **Szt. szerinti jogviszonyban történő foglalkoztatás:**

A Szt. szerinti jogviszonyban történő foglalkoztatás célja az ellátott testi és szellemi képességeinek, valamint a munkavégzéssel összefüggő készségeinek helyreállítása, megőrzése és fejlesztése, továbbá az ellátott felkészítése az önálló munkavégzésre.

#### ***A Szt. szerinti jogviszony***

- munka-, szervezetszichológus javaslata, vagy rehabilitációs alkalmassági vizsgálat eredményeképpen kiadott, hatályos, munka-rehabilitációt javasoló szakvélemény alapján, egyéni foglalkoztatási tervben foglaltak szerint akkor hozható létre, ha az ellátott kompetenciái nem érik el az önálló munkavégzéshez szükséges szintet,
- a jogviszony fejlesztési szerződéssel jön létre, amelyet az ellátott, illetve törvényes képviselője írásban, köt a fejlesztő foglalkoztatást nyújtó szolgáltató, intézmény vezetőjével az alábbiak szerint:

#### ***A fejlesztési szerződés tartalmazza***

- a fejlesztő foglalkoztatás keretében végzett tevékenység részletes leírását,
- a fejlesztő foglalkoztatás időbeosztását és helyét azzal, hogy a foglalkoztatás időtartama nem haladhatja meg a napi 6 órát és a heti 30 órát, de az ellátott – az egyéni szükségleteire tekintettel – egyenlőtlen napi munkaidő-beosztással is foglalkoztatható,
- a fejlesztési foglalkoztatási óradíj összegét, amely nem lehet kevesebb a mindenkori kötelező legkisebb órabér 30%-ánál,
- az ellátott szándéknyilatkozatát arra nézve, hogy testi és szellemi képességeihez mérten elvárható módon közreműködik a fejlesztő foglalkoztatásban, és

- a fejlesztő foglalkoztató munkavégzéssel összefüggő kötelezettségeit.

A fejlesztő foglalkoztatás keretében csak olyan feladatot végezhet az ellátott, amelyet egészségi állapota és szellemi képességei alapján tartósan és folyamatosan képes ellátni.

A fejlesztő foglalkoztató köteles folyamatos felügyelet mellett biztosítani – az ellátott speciális szükségleteinek megfelelően – az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés személyi, tárgyi, szakmai és műszaki feltételeit.

***Ha a fejlesztő foglalkoztatás munkaviszonyban*** történik,

az ellátott – a fiatal munkavállaló kivételével – havi munkaidőkeretben, egyenlőtlen napi munkaidő beosztással is foglalkoztatható.

Ha a fejlesztő foglalkoztatás munkaviszony keretében történik, annak során:

- 16. életévét betöltött személy foglalkoztatható,
- az Mt. 192. § (2) bekezdésétől eltérően a munkaviszony a fejlesztő foglalkoztatás időtartamára meghosszabbítható,
- az Mt. VI. fejezete, 53. §-a, 94. §-a, 98. §-a, 100. §-a, 103. § (1)–(2) és (6) bekezdése, XV. fejezete – kivéve a 192. § (1) bekezdését és a 212. §-t –, a XVI., XVII. és XVIII. fejezete nem alkalmazható,
- a munkavállaló rendkívüli és többműszakos munkavégzésre, ügyeletre, készenlétre nem vehető igénybe,
- a napi munkaidő a 8 órát, illetve a heti 40 órát nem haladhatja meg,
- ha a munkavállaló napi munkaideje a négy és fél órát meghaladja, részére legalább 30 perc munkaközi szünetet kell biztosítani.

Az intézményi jogviszony megszűnése esetén a munkaviszony, illetve a fejlesztési jogviszony is megszűnik.

#### **Egyéni foglalkoztatási terv tartalma:**

A fejlesztési szerződés, illetve a munkaszerződés megkötését követő 30 napon belül egyéni foglalkoztatási tervet kell készíteni.

Az egyéni foglalkoztatási terv tartalmazza

- a foglalkoztatott személy fizikai, mentális állapotának, készségeinek, jártasságainak, munkavégző képességének jellemzőit,
- fejlesztési jogviszony esetében a munka- és szervezetpszichológus javaslatát vagy a rehabilitációs alkalmassági vizsgálat eredményeképpen kiadott, hatályos, munkarehabilitációt javasoló szakvéleményt,
- az ellátásban részesülő állapotának megfelelő foglalkoztatási célokat, feladatokat és azok megvalósításának módszereit,
- a foglalkoztatással kapcsolatos motiváció, mentális támogatás és segítő szolgáltatás módjait,
- a foglalkoztatás időtartamát és időbeosztását.

Az egyéni foglalkoztatási terv

- a fejlesztő foglalkoztatásban részesülő ellátott,
- az intézményi jogviszony alapján szociális szolgáltatást nyújtó szociális szolgáltató, szociális intézmény vezetője, és
- a segítő munkakörben foglalkoztatott személyes egyeztetése alapján készül el



Az egyéni foglalkoztatási terv alapján elért eredményeket a foglalkoztatási tervet egyeztető személyek évente értékeli, és szükség esetén módosítják.

## **V. A fejlesztő foglalkoztatásban végzett tevékenység bemutatása**

**Szolgáltatói nyilvántartásban meghatározott létszám, egyidejűleg foglalkoztatható személyek száma:**

Szt. szerinti jogviszonyban történő fejlesztő foglalkoztatás: 30 fő

Mt. szerinti jogviszonyban történő fejlesztő foglalkoztatás: 20 fő

**Tervezett éves munkaidő:** 17 223,- óra

### **A munkavégzés megszervezése**

#### **A foglalkoztatás során történő munkavégzés szabályai:**

- Munkavédelem: a foglalkoztatás során az fejlesztést igénybevevő egészségi állapotához, megmaradt és fejleszthető készségeinek, képességeinek szintjéhez mérten a munkavédelmi szabályok fokozott biztosításáról kell gondoskodni. A foglalkoztatás keretében végzett munka során a fokozott munkavédelmi, egészségügyi szabályok betartásáért a foglalkoztatást segítő, illetve az intézményvezető a felelős
- Felügyelet: a fejlesztő foglalkoztatás során a munkavégzés időtartama alatt folyamatos felügyeletet biztosít az fejlesztést igénylők védelme érdekében, a folyamatos felügyeletet a fejlesztő foglalkoztatást segítő látja el.

### **Fejlesztő foglalkoztatás keretében végzett tevékenységek bemutatása**

#### ***TEÁOR 81.29 Általános épülettakarítás:***

A Fogyatékos Emberek Nappali Szolgálatának, a Fogyatékos Emberek Támogató Szolgálatának, valamint a Fejlesztő foglalkoztatásnak helyt adó közel 1000 négyzetméter területű épület helységeinek takarítása, tisztán tartása: portörletés, bútorápolás, seprés, porszívózás, kárpitos bútorok tisztítása, mosdók, csapok, tükrök takarítása, felmosás, ablaktisztítás.

Az épülethez tartozó külső terek takarítása, rendben tartása az évszakoknak megfelelően. Az udvar seprése, a lehullott falevelek, faágak összegyűjtése, és komposztálása, a lehullott hó eltakarítása, valamint a szemét összegyűjtése.

#### ***TEÁOR 82.92 Csomagolás:***

Kézzel könnyen végezhető, egyszerű papírhajtással, vágással, ragasztással járó csomagolási műveletek, a termékek stancolása és szortírozása, a megrendelő igényeinek megfelelően.

A csomagolási munkákat bér munka tevékenység keretében végezzük két szombathelyi nyomdaipari vállalkozás számára. Jellemzően olyan bedolgozói munkákat kapunk és végzünk el, melyek gépi kivitelezése nem megoldott, és a vállalkozások alkalmazotti kapacitása nem képes hatékonyan ellátni. A nyomdai műveletek végrehajtása után hozzánk kerülő félkész

termékeken végezzük el többnyire az utolsó munkafolyamatokat, és a készterméket juttatjuk vissza a megrendelőhöz.

## **VI. A fejlesztő foglalkoztatás feltételei:**

### **A fejlesztő foglalkoztatáshoz szükséges személyi feltételek:**

1 fő intézményvezető  
2 fő segítő

### **A szociális foglalkoztatáshoz szükséges tárgyi feltételek:**

A fejlesztő foglalkoztatás a Fogyatékos Emberek Nappali Ellátása mellett egyazon épületben és szinten a II. emeleten valósul meg. Az épület minden helysége teljesen akadálymentes, az emeletre lépcsőn és személyi felvonó segítségével juthatunk fel.

A munkavégzés megfelelően jól megvilágított, klimatizált, az egészségügyi és higiéniai feltételeknek is megfelelő teremben, munkaszobában történik. Ez a helység 41,8 négyzetméter nagyságú és egy 5 mX2.5m-es zárható beépített szekrény szolgál az eszközök és anyagok tárolására. A teremben 4 nagy munkaasztalnál összesen 24 fő tud ülő munkát végezni ergonomiailag megfelelő székeken. A munkaszobához tartozik egy raktárhelység mely 3,5 négyzetméter nagyságú és egy 3mX2.5m méretű Salgó polc nyújt lehetőséget a munkavégzés anyagainak tárolására. A munkaszobához mosdó és wc is tartozik mely 5 négyzetméteren került kialakításra.

Öltöződéshez, szükséges infrastruktúra biztosított a nappali ellátás keretén belül, zárható szekrényekkel.

#### *A munkavégzéshez szükséges szerszámok:*

Vágó, daraboló szerszámok  
Hajlító, nyomó, hajlítást segítő szerszámok  
Vágó és hajlító, illetve vágást és hajlítást jelölő, valamint összeállító sablonok.  
Ragasztó szerszámok és eszközök  
Összeállítást, ragasztást segítő nyomató szerszámok.  
Rajzoló, jelölő, mérő eszközök.  
Takarító eszközök: seprűk, partvis, lapátok, gereblyék, porszívók, kárpittisztító gép,

#### *A munkavégzéshez szükséges anyagok:*

Különbféle típusú a célnak megfelelő papíryanagok és kiegészítő anyagok (eszközök, pl. kapsok, betétek stb.)  
Ragasztó anyagok  
Csomagoló anyagok az adjusztáláshoz  
Kézi nyomdai eszközök, címkék.  
Tisztítószer

#### *Egyéni védőeszközök, védő felszerelések:*

Munkaköpeny  
Védő (gumi) kesztyű, védő szemüveg.

## **VII. A fejlesztő foglalkoztatás keretein belül végzett tevékenységek tematikája**

### **Takarítás témakörének kifejtése:**

Külső- belső takarítás műveleteinek megismerése:

A takarítás formáinak részletes megismerése – felmosás, porszívózás, portörletés, seprés, udvarrendezés.

A takarítás helyszínei:

Külső és belső környezetben végrehajtandó feladatok elkülönítése. A helységek funkció szerinti megkülönböztetése (vizes helységek, száraz helységek).

A takarítás eszközei:

Kézi és gépi takarító eszközök megismerése, használatuk elsajátítása. Mit, mikor és milyen módon alkalmazhatunk.

Tisztítószer megismerése:

Vegyszerek jellemzői, alkalmazási területek, fokozott elővigyázatosság, és megfelelő védőfelszerelés használata. A tisztítószerekkel való helyes munkavégzés elsajátítása, megfelelő adagolás.

Munkavédelem, balesetvédelem:

A munkavégzés alapvető balesetmegelőző szabályai. A balesetmentes munkavégzés napi és heti munkarendjének kialakítása. Elektromos eszközök, csatlakozók a teremben. A veszélyes helyekre és eszközökre utaló piktogramok.

Teendők baleset esetén:

Az elsősegély nyújtás egyszerűbb módjai. Azonnali jelzés a munkavezetőnek.

### **Csomagolási, papíripari munka témaköreinek kifejtése**

A papír gyártása:

A gyártás főbb mozzanatai (darálás, áztatás, szűrés, szárítás, préselés). Alapanyagok.

Papírfajták:

A különféle papírfajták tulajdonságai, kiválogatásuk. Legfontosabb jellemzőik. Írólapok, újságpapír, csomagoló papír.

Ragasztóanyagok:

A ragasztóanyagok szerepe a papírral végzett munkában. A ragasztóanyagok összetevői és összeállításuk. Kész és félkész (keverendő) ragasztó anyagok. A ragasztó anyagok csoportosítása oldószerek szerint. Gyorsabb és lassú hatású ragasztó anyagok. A ragasztó anyagok keverése. Felhasználási területük. Kötőanyagok a ragasztóban.

A ragasztás mellett használt kötő eljárások anyagai: rozsdamentes kapcsok.

A papír darabolása, vágása:

Tépés, ollóval történő vágás egyenes és görbe előrajzolás nyomán. A papír darabolásának eszközei. A különféle élformák a darabolás során. Egyenes és mintás formát kialakító darabolás.

A papír hajtása:

Tagolt egyszerű és többszörös hajtások. Hajtás előkarcolt és előnyomott jelölés mentén. Többszörös és összetett hajtások. Hajtás és összeállítás kialakított fülek és rések segítségével. Doboz összeállítása lapolással.

A papír ragasztása:

Hajtott élek és lapok összeillesztése. A ragasztás algoritmizálása, munkamenete. Különböző papírok szerelése ragasztással. Ragasztás lapolással, élben, vagy sarkozva. A ragasztó anyag felhordásának eszközei és módozatai. A ragasztott felületek rögzítése. A ragasztás utómunkálatai.

Csomagolás, adjusztálás:

Kész munkadarabok minőségi ellenőrzése. Kötegelés. Összeforgatás, összeillesztés. Csomagolás. Címkézés.

Munkavédelem, balesetvédelem:

A munkahely balesetvédelme:

A munkaterem rendje. A munkavégzés alapvető balesetmegelőző szabályai. A balesetmentes munkavégzés napi és heti munkarendjének kialakítása. Elektromos eszközök, csatlakozók a teremben. A veszélyes helyekre és eszközökre utaló piktogramok.

Darabolás, nyírás balesetvédelme:

A daraboló és nyíró eszközök egyedi balesetvédelme. Különböző védőeszközök használata.

Hajtogatás, alakítás balesetvédelme:

A kéz fokozott védelme. A papír élének balesetveszélyei. A beszorulás, becsípődés lehetőségei. A hajtogatáshoz használt szerszámok balesetveszélye.

Ragasztás balesetvédelme:

A ragasztó anyagok lehetséges egészség károsító hatásai. A ragasztó szájba, szembe kerülésének veszélyei. Gyorsan száradó ragasztó bőrkárosító hatása. A nem megfelelő helyre került (kiömlött, szétfolyt stb.) ragasztó balesetveszélye (pl.: elcsúszás, félig megszáradva elbotlás stb.)

Teendők baleset esetén:

Az elsősegély nyújtás egyszerűbb módjai. Azonnali jelzés a munkavezetőnek.

## **VIII. Szolgáltatások értékesítési terve**

Az *általános épülettarkítást* a Fogyatékos Embereket Segítő Szolgáltatások ellátási egységein belül Szombathelyen a 11-es huszár út 116. szám alatt végezzük, mely a saját költségeink csökkentése révén eredményez bevételt. A közel 1000 négyzetméter alapterületen elhelyezkedő szolgáltatási egység valamint a hozzá tartozó udvar takarítását így egyetlen főállású takarító foglalkoztatásával meg tudjuk oldani. Tehát két főállású takarító személyzet teljes éves bér és járulék ráfordítását tudjuk kvázi bevételként elszámolni.

A csomagolási munkákat elsősorban nyomdaipari vállalkozások számára kínáljuk. Olyan feladatok végzésére vállalkozunk, melyek nehezen gépiesíthetők. Azokat a feladatokat

melyek sokszor ismétlődő, monoton műveleteket igényelnek az értelmi fogyatékos személyek általában szívesen és nagy hatékonysággal végzik. Ezt a specialitást kiemelve értékesítjük szolgáltatásunkat a nyílt piaci vállalkozások számára. Garanciát jelent a megrendelők számára, hogy a bér munkaszerződést a fejlesztő foglalkoztatást végző intézménnyel, illetve annak fenntartójával kötik.

**A fejlesztő foglalkoztatásban résztvevő ellátott munkavégzés terén történő továbblépési lehetőségek biztosítása:**

Azok a fejlesztő foglalkoztatásba bevont személyek, akiknél nem, vagy csak kis mértékben alakultak ki a munka végzéséhez szükséges képességek a fejlesztő foglalkoztatás első lépcsőjén a Szt. szerinti foglalkoztatási viszonyba kezdik meg a munkaerő-piacra történő felkészítést. Ebben a foglalkoztatási formában a feladattudat kialakítása, a munka fogalmával való ismerkedéssel kezdődik meg a fejlesztés.

A fejlesztésnek egy másik eszköze és terepe a munkakörbővítés és a munkaidő növelés.

A továbblépés érdekében továbbá a tevékenységi kört bővíteni szükséges.

## **FOGYATÉKOS EMBEREK NAPPALI SZOLGÁLATA**

A **Fogyatékos Emberek Nappali Szolgálat**a szociális alapellátási szolgáltatás keretében a Szombathelyen és Szombathely kistérségében élő fogyatékos személyek nappali intézményi ellátását biztosítja.

### **Fenntartó:**

Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft.  
Szombathely, 11-es huszár u. 116.

### **Intézmény:**

Fogyatékos Embereket Segítő Szolgáltatások  
Szombathely, 11-es huszár u. 116.

### **Szolgáltatás:**

Fogyatékos Emberek Nappali Szolgálat  
Szombathely, 11-es huszár u. 116.

**Működési engedély szerinti férőhelyek száma: 65 fő**

## **I. A szolgálat célja, feladatai:**

A Fogyatékos Emberek Nappali Szolgálat a Szombathely, vagy Szombathely kistérségében állandó lakcímmel rendelkező, vagy életvitelszerűen ott tartózkodó harmadik életévét betöltött, önkiszolgálásra részben képes, vagy önellátásra nem képes, de felügyeletre szoruló fogyatékos, illetve autista személyek részére biztosít lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésére, továbbá igény szerint megszervezi az ellátottak napközbeni étkezését.

A szolgálat célja az ellátottak társadalmi integrációjának elősegítése, önálló életvezetésük támogatása. A fogyatékossgal élő ellátottak egyedi képességeikhez és szükségleteikhez mérten önállóvá válnak a mindennapi életvezetésükben. Alakuljanak ki olyan szociális képességek bennük, melyek lehetővé teszik a normál közösségi életben való részvételt.

Ezen céloknak megfelelő a szakmai, és technikai háttérrel igyekeznek megfelelni.

A szervezet fogyatékos embereket segítő szolgáltatásainak legfontosabb alapelvei:

- egyénre szabott bánásmód
- a normalizáció
- önálló életvitel elősegítése

A szolgálat szerves egységet alkot a Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. által működtetett, fogyatékossgal élő embereket segítő szolgálatokkal.

## **II. A nappali szolgálat dolgozói:**

- 1 fő intézményvezető
- 3 fő terápiás munkatárs
- 3 fő szociális gondozó

Az intézmény alkalmazottai a hatályos szakmai rendeletben foglaltak alapján rendelkeznek az előírt szakmai képesítésekkel.

#### **Intézményvezető feladatai:**

Felelős az intézményben működő szakmai és technikai munka színvonaláért.  
Tervezi, szervezi, irányítja és ellenőrzi az intézmény működését.  
Javaslatot tesz új szolgáltatások bevezetésére, projektek indítására.  
Biztosítja az ellátásra vonatkozó jogszabályok, szakmai szabályok érvényre jutását.

#### **Terápiás munkatárs feladatai:**

Tervezi és szervezi a gondozottak mentális és fizikai foglalkoztatását.  
Feladata a megszerzett ismeretek szinten tartása és az egyéni szükségleteknek megfelelően a fiatal és felnőtt fogyatékosok képességeinek fejlesztése.  
Társadalmi integrációt elősegítő foglalkozásokat, szabadidős tevékenységeket, programokat szervez.

#### **Szociális gondozó feladatai:**

Ellátja a gondozottak egész napos felügyeletét. Gondoskodik a napirendben meghatározott tevékenységek végrehajtásáról.  
Személyre szabottan segíti a szociális érintkezés szabályainak elsajátítását és a társadalmi normákhoz való alkalmazkodást.  
Elősegíti a mindennapi élethez szükséges szokások és készségek kialakítását.  
Közreműködik a gondozottak közösségi tevékenységeinél.

### **III. Az ellátottak köre, jellemzői**

#### **Az ellátottak köre:**

A **Fogyatékos Emberek Nappali Szolgálat**a ellátottjai a Szombathelyen és Szombathely kistérségében élő fogyatékos személyek lehetnek.

A fogyatékoság a következő dokumentumok alapján igazolható:

- tanulási képességet vizsgáló szakértői és rehabilitációs bizottság, illetve az országos szakértői és rehabilitációs tevékenységet végző bizottság szakértői véleménye,
- a fogyatékoság jellege szerinti szakorvosi lelet,
- fogyatékosági támogatásban, vakok személyi járadékában, illetve magasabb összegű családi pótlékban részesülő személy

#### **Az ellátottak jellemzői:**

A KSH 2011-ben végzett népszámlálása során a fogyatékkal élő személyekre alkalmazott kategóriák:

**Mozgássérült** az a személy, akinél a mozgásos tapasztalatszerzés, szocializáció jelentős és maradandó akadályozottsága áll fenn. Ennek oka a tartó és/vagy a mozgató szervrendszer sérülése, károsodása, funkciózavara.

**Autista** az a személy, akinek társas viselkedési készségek területén hiányosságai vannak.

**Értelmi fogyatékos** az a személy, akinek általános értelmi képessége az átlagostól számottevően elmarad, önálló életvezetése jelentősen akadályozott.

**Mentálisan sérült** (pszichés sérült) az a személy, aki elmeorvosi, pszichiátriai (nem pszichológiai!) kezelés alatt áll, vagy állt korábban. A pszichés sérülés tehát nincs

összefüggésben az értelmi képességekkel, nem azonos az értelmi fogyatékossgal! Korábban az ilyen személyt nevezték pszichiátriai betegnek.

**Beszédhibás** a személy, ha a beszédképző szervei anatómiai sérülésének, fejletlenségének vagy működési zavarának következtében beszéd közben kiejtési hibákat vét (pl. pöszesség, selypítés, raccsolás, dadogás, orrhangzós beszéd).

**Beszéd fogyatékos** az a személy, akinek a beszéd- és nyelvi fejlődése különböző okok következményeként nem indult meg, lassan indult meg, kórosan késik, vagy a már kialakult beszéd szenved különféle szintű sérülést.

**Gyengénlátó, aliglátó** az a személy, akinek súlyos látásgyengülése van, látása szemüveggel, kontaktlencsével, gyógyszerrel vagy műtéttel nem javítható, de a tárgyak meglétét, helyét érzékeli.

**Vak** az a személy, aki egyik szemére sem vagy csak egyik szemére lát fényt, illetve fényérzése van ugyan, de éleslátása nem alkalmas tárgyak felismerésére.

A **nagyothalló** hallókészüléket használva vagy orvosi rehabilitációval és fejlesztéssel, jelnyelv használata nélkül képes a másokkal történő beszédbeli (hangos) kommunikációra.

A **siket** hallása hallókészülékkel, orvosi rehabilitációval és fejlesztéssel nem javítható, általában jelnyelv használatával érintkezik más személlyel.

**Siketvak** az a személy, akinél a látás- és hallássérülés egyidejűleg fennáll. Vele kapcsolatot felvenni, kommunikációt kialakítani, fenntartani csak speciális módszerekkel lehet.

A fogyatékossgal élők iskolázottságának és foglalkoztatottságának szintje még mindig jelentősen elmarad a népesség egészében mért értéktől. A népesség egészéhez hasonlóan a lakhatási körülményeik is javultak, de változtatni szükséges a lakás alapvető kritériumainak nem megfelelő egyéb lakóegységben és szükséglakásban élő fogyatékossgal élők lakhatási körülményein. Az idős, sokszor halmozottan fogyatékos emberek gondozása a szociális ellátórendszer számára jelent speciális és növekvő súlyú feladatot. Az egyedül élők, valamint az olyan családok támogatása, ahol fogyatékossgal élők nevelnek fogyatékossgal élő gyermeket ugyancsak kiemelt figyelmet érdemel a szociális és a gyermekvédelmi ellátó rendszertől.

A fizikai és infokommunikációs akadálymentesítés területén lényeges elmaradások vannak.

#### **IV. A feladatellátás szakmai tartalma, módja**

- A szakmai feladatok ellátása 8 gondozási csoportban történik.  
A gondozási csoportok összetétele heterogén az életkort és a fejlettségi szintet figyelembe véve.  
A szociális gondozó feladata, a személyi gondozási feladatok ellátása mellett a napirendben meghatározott tevékenységek végrehajtásának segítése.
- A fejlesztő foglalkoztatásban nem foglalkoztatott ellátottak csoportos és egyéni fejlesztése 8-12 óra között történik. A fejlesztő foglalkoztatásban résztvevő ellátott egyéni és csoportos fejlesztése 12-16 óra között történik.
- A pedagógiai és gyógypedagógiai segítségnyújtás, a fejlesztő foglalkozások, és a közösségi programok rendjét a heti munkaterv tartalmazza.
- Az értelmi fogyatékos fiatalok, felnőttek fejlesztésének kiemelkedő részterülete a pedagógiai és gyógypedagógiai segítségnyújtás, a készségfejlesztés és közösségi fejlesztés, valamint az önálló életvezetés való felkészítés: háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás keretében.



- A különböző terápiás foglalkozások elősegítik a gondozottak fizikai és mentális állapotának szinten tartását, ill. fejlesztését, melynek végső célja a minél teljesebb társadalmi integráció megvalósulása.
- Kiemelten fontos számunkra a családtagokkal, hozzátartozókkal, illetve a fogyatékosokat támogató intézményekkel, személyekkel való kapcsolattartás.
- Az ellátottak társadalmi integrációját segíti a foglalkoztatási rehabilitáció, melynek keretében képességeik szerint fejlesztő foglalkoztatásban vesznek részt.

## **V. A biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**

### **Szolgáltatások:**

- Felügyelet
- Gondozás
- Étkeztetés
- Esetkezelés
- Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás
- Készségfejlesztés
- Közösségi fejlesztés
- Pedagógiai segítségnyújtás
- Tanácsadás

### **Felügyelet**

A nappali szolgálat nyitva tartási idejében az ellátottak számára személyes felügyeletet biztosít. A felügyeletet a szociális gondozók biztosítják.

A nyitva tartás idejét a házirend tartalmazza.

### **Gondozás**

Az ellátottak egyéni gondozási tervének megfelelően valósul meg a nappali szolgálatban a gondozás. A szociális gondozók végzik a feladatellátást. A szociális gondozó feladata, a személyi gondozási feladatok ellátása mellett a napirendben és az egyéni gondozási tervekben meghatározott tevékenységek végrehajtásának segítése.

A gondozás célja az ellátottak testi-lelki támogatása, fejlesztése, az önállóságuk lehető legnagyobb fokú megőrzése mellett.

A szolgáltatás 8 gondozási csoporton belül valósul meg egy-egy felelős gondozónő bevonásával. A gondozási csoportok összetétele heterogén az életkort és a fejlettségi szintet figyelembe véve.

### **Étkeztetés**

A szolgálatban napi egyszeri meleg étel- ebéd igényelhető. Az étel elfogyasztására az intézmény étkező helyiségében van lehetőség.

Az ebéd rendelését, lemondását, valamint az elfogyasztására vonatkozó szabályokat az intézmény házirendje tartalmazza.

### **Esetkezelés**

A szolgálat ellátottainak segítése felmerülő problémáik megoldásában, céljaik elérésében.

Közös együttműködésen alapuló tervszerű kapcsolat, amely során a szolgálat számba veszi és mozgósítja az ellátott saját és támogató környezetének erőforrásait, valamint azon szolgáltatásokat és juttatásokat, amellyel a probléma megoldását segíteni tudja.

Leggyakoribb esetkezelések: fogyatékosághoz kapcsolódó ellátások segítése, különböző szolgáltatások elérésének segítése

### **Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás**

Az ellátottak önálló életvitelének segítése: a mindennapi életvitelükben, személyes környezetük rendben tartásában, mindennapi ügyeik intézésében.

Az ellátottak egyéni gondozási tervének megfelelően foglalkozások keretében hetente 1 alkalommal valósul meg.

A foglalkozások célja: A fejlesztésben résztvevők a képességeikhez mérten a lehető legönállóbb módon tudják elvégezni az önkiszolgálásukkal kapcsolatos háztartási munkákat, mindennapi életükben keletkező feladatokat. A tevékenységet természetes teendőként építsék be mindennapi életükbe.

Terápiás munkatárs és szociális gondozó irányításával történik.

### **Készségfejlesztés**

A társadalmi beilleszkedést segítő magatartásformák kialakításának, egyéni és társas készségek kialakításának, fejlesztésének segítése.

Formái:

- *Kompetenciafejlesztő foglalkozások: Szociális kompetenciák, pozitív egészségmagatartás kialakítása*

Egységmagatartás és a szociális kompetenciák fejlesztésének célja, az egészségi állapotot javító, fejlesztő magatartás és szokásrend kialakítása. Törekvés a tiszta, egészséges környezet megteremtésére. Felismertetni a helyes döntések szerepét a felnőtt életre, önálló életvezetésre vonatkozóan, a döntési kompetencia kialakítása.

A manuális készségfejlesztéssel cél a fogyatékos fiatalok finommanipulációjának szinten tartása, fejlesztése. A fejlesztő foglalkoztatás során a megfelelő finommanipuláció kiemelt fontosságú, hiszen a foglalkoztatás során kézzel könnyen végezhető feladatokat látnak el.

- *Kondicionális képességek fejlesztése:*

Csoportos munka formában a heti munkatervben meghatározott módon történik Etka joga, néptánc foglalkozások vagy torna

Az ellátottak nagy része egyrészt fogyatékoságuk miatt, másrészt pedig a nem megfelelő életvitele miatt elhízott. A szolgálat folyamatosan követi állapotuk változását, jelez a hozzátartozók felé is.

### **Közösségi fejlesztés**

A normalizáció elvét szem előtt tartva szervez szabadidős programokat, közösségi rendezvényeket a szolgálat az ellátottak számára.

Programok:

- városi kulturális intézmények, szervezett programok, események látogatása : könyvtár, művelődési ház, múzeumok, stb
- vallási és nemzeti események, ünnepnapok közös ünneplése
- közösségi programok: farsangi bál, Valentin nap, halloween party, kerti buli
- kirándulások
- sportprogramok
- integrált, érzékenyítő programok diákok bevonásával: pl. hulladékgyűjtés, sportversenyek
- közös találkozók más fogyatékos embereket segítő együttműködő szervezettel

A szolgálat számos társasjátékkal, fejlesztő játékkal, könyvállománnyal is rendelkezik, melyet az ellátottak a nappali ellátás során rendszeresen használnak.

### **Pedagógiai segítségnyújtás**

Olyan ismeretek, értékek, viselkedések, attitűdök, értékek átadása, gyakoroltatása, amely az ellátottak fejlődését segíti.

A szolgáltatás kompetenciafejlesztő foglalkozások keretében valójuk meg.

Anyanyelvi kompetencia fejlesztésének kiemelt területe, a verbális és írott kommunikációfejlesztése. Az anyanyelvi kommunikáció magában foglalja a gondolatok, érzések és érzelmek kifejezését és értelmezését szóban és írásban egyaránt, valamint a helyes és kreatív nyelvhasználatot az élet minden területén: családon belül, az intézményben, társadalmi érintkezések, szabadidős tevékenységek során.

A digitális kompetencia fejlesztése, az infokommunikációs eszközök használatának elsajátításával és gyakoroltatásával történik. A fejlesztése magában foglalja az információs társadalom technológiáinak magabiztos és kritikus használatát, az információ megkeresését, alkalmazását, a valós és virtuális kapcsolatok megkülönböztetését

### **Tanácsadás**

Az ellátottak a fogyatékoságához és a mindennapi életvezetéséhez kapcsolódó kérdések nehézségei megoldását segítő szolgáltatás.

A szolgálat segíti az ellátottakat, hogy kérdéseikre megfelelő tájékoztatást kapnak, véleményüket nyíltan, hátrányos következmények nélkül elmondják, kérésüket, visszajelzésüket, esetleges panaszukat megfelelő módon, tisztelettel kezeljük.

## **VI. A szolgáltatások igénybevételeinek feltételei, módja**

A Fogyatékos Emberek Nappali Szolgálatába az a fogyatékos személy vehető fel, aki a működési területre vonatkozóan állandó lakcímmel rendelkezik, vagy életvitelszerűen ott tartózkodik; harmadik életévét betöltötte, önkiszolgálásra részben képes, vagy önellátásra nem képes, de felügyeletre szorul, veszélyeztető magatartást nem tanúsít, orvosi ellátást és állandó ápolást nem igényel.

Rendkívül indokolt esetben gondozható a fogyatékosok nappali intézményében az a személy is, akire nézve szülője vagy más hozzátartozója gyermekgondozási segélyben, gyermeknevelési támogatásban vagy ápolási díjban részesül.

Nem gondozható nappali intézményben az a fogyatékos gyermek, aki köznevelési intézményben történő nevelésre, oktatásra alkalmas és felvétele, elhelyezése korának, állapotának megfelelő köznevelési intézményben biztosítható.

A fenti tilalom nem vonatkozik:

- a tanköteles és a tanítási év során köznevelési intézményi ellátásban részesülő fogyatékos gyermek tanítási szünet idején történő ellátására,
- arra a gyermekre, aki köznevelési intézményben korai fejlesztésben és gondozásban vagy fejlesztő nevelésben részesül,
- a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 15. § (5) bekezdése szerinti esetre.

### **A szolgáltatások igénybevételeinek módja:**

Az igénybevétele az ellátást igénylő, illetve annak törvényes képviselője az intézményvezetőjéhez benyújtott írásbeli kérelmére történik. Ha az ellátást igénylő cselekvőképtelen, a kérelmet a törvényes képviselő terjeszti elő. A korlátozottan cselekvőképes személy a kérelmét törvényes képviselője beleegyezésével indítványozza.

A kérelemhez csatolni kell a jövedelem típusának megfelelő igazolást.

Az igénybevevővel az intézményi jogviszony létesítéséről felnőtt személy esetén a 1993. évi III. törvény 94/C. §, illetve kiskorúaknál a 1993. évi III. törvény 94/C. § alapján írásbeli megállapodást köt, amely tartalmazza:

- az ellátás időtartamát, igényelt szolgáltatásokat, az intézményi jogviszony megszűnésének módjait és a megállapított térítési díjat.
- az ellátás kezdetének időpontját,
- az intézményi ellátás időtartamát (a határozott vagy határozatlan időtartam megjelölését),
- az igénybevevő számára nyújtott szolgáltatások tartalmát,
- a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat, amennyiben az ellátás térítésdíj-fizetési kötelezettséggel jár,
- az igénybevevő természetes személyazonosító adatait.

Az intézményvezető az ellátottokról sorszámozott nyilvántartást vezet a 1993. évi III. törvény 20. § alapján.

### **Az intézményi jogviszony megszűnése:**

Az intézményi jogviszony megszűnik

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával,
- határozott idejű ellátás esetén a megjelölt időtartam lejártával.
- a 94/C. § szerinti megállapodás felmondásával.

A 1993. évi III. törvény 94/C. § szerinti megállapodást az ellátott, illetve törvényes képviselője indokolás nélkül, a fenntartó vagy az általa megbízott személy bármikor írásban mondhatja fel.

A jogviszony felmondásának akkor van helye, ha:

- az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt,
- az ellátott a házirendet súlyosan megsérti,
- az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítési díj-fizetési kötelezettségének nem tesz eleget.

A felmondási idő tizenöt nap.

### **Térítési díjak:**

Az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról, illetve a többször módosított 29/1993.(II.17). kormányrendelet felhatalmazása alapján a Fogyatékos Emberek Nappali Szolgálatában az intézményi térítési díj összegét a Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. állapítja meg.

Az igénybevevő által fizetendő személyi térítési díj összege függ az igénybevevő jövedelmi helyzetétől.

Az adott hónapra fizetendő személyi térítési díj a napi személyi térítési díj és az ellátási napok szorzata.

A személyi térítési díj összege a megállapítás időpontjától függetlenül évente két alkalommal vizsgálható felül és változtatható meg, kivéve ha az ellátott jövedelme olyan mértékben csökken, hogy az e törvényben meghatározott térítési díj fizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni; vagy az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 25%-át meghaladó mértékben növekedett.

A megállapított személyi térítési díjat havonta, utólag tárgyhó utolsó napjáig számla ellenében a térítési díjat beszedő FENSZ munkatársának kell befizetni.

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

A fogyatékos személlyel való kapcsolattartás módja, személyes kapcsolattartás. Hozzá tartozóval, vagy törvényes képviselővel való kapcsolattartás módja a személyes, telefonos vagy írásbeli kapcsolattartás.

#### **A szolgáltató és más intézményekkel való kapcsolattartás:**

Más intézményekkel való kapcsolattartás személyesen szakmai programok alkalmával, illetve telefonon és levelezéssel történik.

### **VII. Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők joginak védelmében kapcsolatos szabályok**

#### **Az ellátottak jogai:**

- Az ellátást igénybe vevőnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szociális intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevitelére.
- A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ellátást igénybe vevő jogvédelmi helyzetét csak a törvényben, illetve törvény felhatalmazása alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.
- Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek teljesítése érdekében az intézmény vezetője évente tájékoztatót készít az intézmény gazdálkodásáról és azt az intézményben jól látható helyen kifüggeszti, illetve szükség esetén szóban ad tájékoztatást az ellátást igénybe vevő részére.
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogra.
- Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.
- Az intézmény nem korlátozhatja az ellátottat a személyes tulajdonát képező tárgyai, illetve mindennapi használati tárgyai használatában, kivéve a házirendben meghatározott azon tárgyak körét, amelyek veszélyt jelenthetnek az intézményben élők testi épségére.
- Az intézményvezetőnek gondoskodnia kell az ellátást igénybe vevők intézménybe bevitt vagyontárgyainak, személyes tárgyainak és értékeinek megfelelő és - szükség esetén - biztonságos elhelyezéséről.
- Ha az ellátást igénybe vevő vagyontárgya vagy értéktárgya a megőrzés szempontjából speciális feltételeket igényel, az intézmény köteles segítséget nyújtani az ellátást igénybe vevő részére a megfelelő elhelyezéshez, illetve annak igénybeviteléhez vagy eléréséhez.
- Amennyiben az ellátást igénybe vevő egészségi állapotánál vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervek megkeresésére, az intézményvezető segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátott

törvényes képviselőjét, vagy az ellátottjogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.

- Az ellátottak és hozzátartozói tájékoztatást kapnak az ellátott jogi képviselő elérhetőségéről, ügyfélfogadási idejéről.

#### **A fogyatékos személyek jogainak érvényesülése érdekében figyelemmel kell lenni különösen:**

- az akadálymentes környezet biztosítására,
- az információkhoz, az ellátottat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítására,
- a képességek, készségek fejlesztésére, illetve az állapotfenntartás vagy -javítás lehetőségeinek megteremtésére,
- az önrendelkezés elvére, a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartására
- társadalmi integrációjukhoz való jogra, más személyekkel történő kapcsolat létesítésére, kapcsolattartásra, valamint intézmények, szolgáltatások igénybevételére, elérésére.

#### **Az ellátottjogi képviselő**

Az ellátottjogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó alapellátást biztosító igénybe vevő, illetve a szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában.

Az ellátottjogi képviselő elérhetősége: Huszárné Török Katalin: +3620/4899-661

#### **Tájékoztatási kötelezettség**

A Nappali Szolgálat szolgáltatásairól a kérelmezőt tájékoztatni kell.

A tájékoztatás formája:

- szóban, írásban
- hirdetőtáblán
- interneten
- tájékoztató füzet

A tájékoztatás tartalmazza:

- az ellátás tartalmát és feltételeit,
- a vezetett nyilvántartásokat,
- a panaszjogok gyakorlását
- az intézmény házirendjét.
- az igénybe vehető szolgáltatásokat
- az ellátott jogi képviselő által nyújtható segítségnyújtási lehetőségeket és az ellátott jogi képviselő elérhetőségét
- a kft működésével kapcsolatos tulajdonosi döntéseket

#### **Jogorvoslat:**

Az ügyfél a szolgáltatás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében a szolgálat vezetőjénél jelezheti észrevételeit.

A szolgálatvezető a kifogást, panaszt 15 napon belül megvizsgálja, és írásban tájékoztatja az igénybevevőt a vizsgálat eredményéről és a vizsgálat megállapításait az ügyvezető elé terjeszti.

Ha a szolgálatvezető az intézkedést elmulasztja, vagy az ügyfél a szolgálatvezető intézkedését sérelmezi, panaszának vizsgálatát a Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. ügyvezetőjénél kérheti. Az ügyvezető intézkedése ellen a panaszos a polgári jog szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

### **A szociális szolgáltatást végzők jogai:**

A munkaviszonyban álló személyeknek biztosítani kell, hogy,

- a munkavégzéssel kapcsolatos megbecsülést megkapják.
- tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat
- munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

## **VIII. Más intézményekkel történő együttműködés módja**

Folyamatos szakmai együttműködés valósul meg a Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. Támogató Szolgálatával.

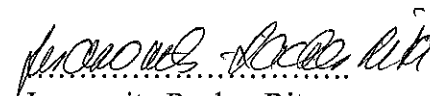
Rendszeresen együttműködik a Nappali Szolgálat a Szombathely Megyei Jogú Város szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi, egészségügyi intézményeivel, valamint a gyógypedagógiai, nevelési szakszolgálatokkal, a köznevelési, oktatási intézményekkel, valamint a fogyatékos embereket segítő érdekvédelmi és civil szervezetekkel és a megyében működő szakosított ellátást biztosító intézményekkel.

## **IX. A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja**

- Szülői értekezlet keretében
- Médiában, helyi rádióban, TV-ben, weboldalon, írott sajtóban közzétett információk.
- Szórólapok, tájékoztató anyagok készítése, eljuttatása az érintettekhez.
- Kapcsolattartás a fogyatékos személyek érdekvédelmi szervezeteivel, civil szervezetekkel.
- Kapcsolattartás a városban működő alapellátáshoz tartozó szociális intézményekkel.
- Kapcsolat a város területén működő fogyatékos gyermekek oktatási intézményeivel és fejlesztő intézményével.
- A városban, a megváltozott munkaképességű személyek és fogyatékosok embereket foglalkoztató cégekkel való folyamatos kapcsolattartás.

Szombathely, 2019. január 02.

Hatályos 2019. január 2-től.

  
Juranovits-Racker Rita  
szolgálatvezető

Mellékletek:

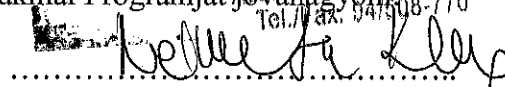
1. Megállapodás tervezet
2. Házi rend
3. Szervezeti és Működési Szabályzat

A Fogyatékos Embereket Segítő Szolgáltatások Szakmai Programját jóváhagyom

Szombathely, 2019. január 2.



Fogyatékkal Élőket és  
Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú  
Nonprofit Kft.  
9700 Szombathely, 11-es Huszár út 116.  
Tel./fax: 047/08-770

  
Németh Klára  
ügyvezető igazgató



Ikt.:

### MEGÁLLAPODÁS

amely létrejött, egyrészről a **Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft.** CG.:18 09 108784 (Szombathely, 11-es huszár út 116) képviseli: Németh Klára, ügyvezető igazgató ) mint az ellátást nyújtó,

a./ mint az ellátást igénybe vevő

- neve:
- születési hely:
- születés időpontja:
- anyja neve:
- lakcíme:
- személyi ig. sz.:
- TAJ szám:
- nyugdíjas törzsszám:
- telefonszám:

b./ mint az ellátást igénybe vevő törvényes képviselője

- neve:
- születési hely:
- születés időpontja:
- anyja neve:
- lakcíme:
- személyi ig. sz.:
- telefonszám:

között a mai napon az alábbi feltételekkel:

1. Az ellátást nyújtó határozatlan időtartamra (90 napig terjedő próbaidőre) szívesen nappali ellátást biztosít – az ellátást igénybe vevő kérelmének megfelelően – a Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. Fogyatékos Emberek Nappali Szolgálatában (Szombathely, 11-es Huszár u. 116.)

2. A próbaidő alatt bármelyik fél a megállapodást felmondhatja írásban, és a jogviszony a felmondást követő 3. munkanapon megszűnik.

Az ellátás kezdő napja:

3. Az ellátást nyújtó intézmény a hatályos jogszabályban és a jelen megállapodásban szabályozott módon biztosítja az ellátást igénybe vevő számára a szolgáltatásokat:

- **Felügyelet:** A nappali szolgálat nyitva tartási idejében az ellátottak számára személyes felügyeletet biztosít.
- **Gondozás:** Az ellátottak egyéni gondozási tervének megfelelően valósul meg a nappali szolgálatban a gondozás.
- **Étkeztetés:** A szolgálatban napi egyszeri meleg étel- ebéd igényelhető.
- **Esetkezelés:** Az ellátottak segítése felmerülő problémáik megoldásában, céljaik elérésében.
- **Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás:** Az ellátottak önálló életvitelének segítése: a mindennapi életvitelükben, személyes környezetük rendben tartásában, mindennapi ügyeik intézésében.
- **Készségfejlesztés:** A társadalmi beilleszkedést segítő magatartásformák kialakításának, egyéni és társas készségek kialakításának, fejlesztésének segítése.
- **Közösségi fejlesztés:** A normalizáció elvét szem előtt tartva szervez szabadidős programokat, közösségi rendezvényeket a szolgálat az ellátottak számára.
- **Tanácsadás:** Az ellátottak a fogyatékoságához és a mindennapi életvezetéséhez kapcsolódó kérdések nehézségeinek megoldását segítő szolgáltatás.
- **Pedagógiai segítségnyújtás:** Olyan ismeretek, értékek, viselkedések, attitűdök, értékek átadása, gyakoroltatása, amely az ellátottak fejlődését segíti.

4. A személyi térítési díj, melyet a napköziben való tartózkodásért és az étkezés igénybevétele esetén kell fizetni, összegéről a Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. ügyvezető igazgatója legkésőbb





Ikt.:

jelen megállapodás aláírásától számított 30 napon belül értesíti a fizetésre kötelezettet.

- Az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról, illetve az I/2000 ( I.7.) SzCsM rendelet felhatalmazása alapján a térítési díjat a Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. állapítja meg. A megállapításában hozott intézkedés jogszerűségének vitatása, valamint méltányosságból való csökkentése, elengedése ügyében az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. ügyvezetőjéhez benyújtott kérelemmel élhet.
- A térítési díj módosítására abban az esetben kerül sor, ha a havi jövedelem az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 25 % -át meghaladó mértékben növekszik, vagy olyan mértékben csökken, hogy fizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni.
- A megállapított térítési díjat havonta utólag tárgyhó utolsó napjáig számla ellenében kell befizetni.

Ha az ellátást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője a személyi térítési díj fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, az intézményvezető 15 napos határidő megjelölésével írásban felhívja a kötelezettet az elmaradt díj megfizetésére. Ha a határidő eredménytelenül telt el, a díjhátralékot nyilvántartásba veszi és a hátralék behajtása iránt a hatályos jogszabályokban foglaltaknak megfelelően intézkedik.

### **Nappali ellátásért fizetendő térítési díjak:**

**I. Étkezés térítési díja: 620 Ft**

**II. Nappali ellátásért fizetendő térítési díj 1385 Ft**

Az ön által közölt jelenleg .....-Ft havi jövedelem alapján az igénybe vett szolgáltatások térítési díjának mértéke:

Ennek megfelelően:

**III. Étkezés térítési díja ..... Ft/ nap**

**IV. Nappali ellátásért fizetendő térítési díj..... Ft/nap**

5. Az intézményi jogviszony megszűnése:

a. Az intézményi jogviszony megszűnik

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával,
- határozott idejű ellátás esetén a megjelölt időtartam lejártával
- a megállapodás bármelyik fél részéről történő felmondásával (1993.évi III. törvény 102§ )

b. Az ellátást nyújtó az intézményi jogviszonyt megszünteti, ha az igénybe vevő

- másik intézménybe történő elhelyezése indokolt,
- intézményi elhelyezése nem indokolt,
- az intézményi jogviszony megszüntetését kezdeményezi az ellátást nyújtónál,
- a házirendet súlyosan megsérti

6. Az intézményi jogviszony megszűnésekor az ellátást nyújtó értesíti az ellátást igénybe vevőt vagy a törvényes képviselőt:

- a jogviszony megszűnéséig fizetendő térítési díj összegéről,
- a személyes használati tárgyak elvitelének határidejéről, módjáról és feltételeiről.

Az ellátott és törvényes képviselője az ellátással kapcsolatos panaszával, sérelmeivel az intézmény vezetőjéhez, a Kft. ügyvezető igazgatójához, az intézmény szakmai ellenőrzését ellátó hivatalhoz és a polgármesterhez fordulhat.



Ikt.:

Az ellátást igénybevevő és törvényes képviselője tudomásul veszi az ellátást nyújtó tájékoztatását:

- az intézményben biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről,
- az ellátást igénybe vevőt érintő Intézmény által vezetett nyilvántartásra, adatszolgáltatási kötelezettségre,
- a panaszjog gyakorlásának módjára,
- az intézményi jogviszony megszűnésének módjairól,
- az intézmény házirendjéről,
- a fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről,
- az ellátást igénybe vevő jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről.

Az ellátást igénybe vevő vagy törvényes képviselője kijelenti, hogy haladéktalanul tájékoztatja az intézményvezetőt a személyes adatok vagy az ellátásra való jogosultság feltételeinek változásáról, továbbá minden olyan körülményről, amely a személyi térítési díj fizetési kötelezettségét érinti.

- Jelen megállapodás módosítására az ellátást nyújtó és az ellátást igénybe vevő közös megegyezése alapján kerülhet sor.
- A megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket elsődlegesen tárgyalás útján kívánják rendezni.

Jelen megállapodás nem szabályozott kérdéseiben a Polgári törvénykönyv rendelkezései az irányadók.

Szombathely, 2019. ....

Ellátott vagy törvényes képviselője

Németh Klára  
Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat  
Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft.  
ügyvezető Igazgató

Nyilvántartási szám: ...

Megállapodás  
Támogató szolgálat igénybevételére

Amely létrejött egyrészről a **Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft.** mint *Ellátást biztosító* - képviseletében eljáró személy, **Németh Klára** ügyvezető igazgató, másrészt

**Név:**

**Születési név:**

**Anyja neve:**

**Születési hely, idő:**

**Lakcím:**

szám alatti lakos, mint *Ellátott* illetve a nevében eljáró törvényes képviselő:

**Név:**

**Születési név:**

**Anyja neve:**

**Születési hely, idő:**

**Lakcím:**

szám alatti lakos, mint *Ellátást kérelmező* között, az alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel:

### 1. Az szolgáltatás igénybevételéről

Az Ellátott illetve törvényes képviselője által, **201... ..-án beadott kérelme** alapján a Szolgálatvezető biztosítja a kérelmező részére a Támogató szolgálat, mint személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatást.

Az Ellátott **szociálisan rászorult / szociálisan nem rászorult** (a megfelelő rész aláhúzendő) ellátottként veszi igénybe a szolgáltatást

A szolgáltató a jelen szerződésben biztosítja az Ellátott részére az alábbi szolgáltatást, szolgáltatásokat:  
**személyi segítség / szállító szolgálat** (a megfelelő rész aláhúzendő)

### 2. Szolgáltatások tartalma:

**Személyi segítség esetén:** az egyéni gondozási terv tartalmazza az aktuális gondozási szükségleteket, célokat, feladatokat és módszereket.

**Szállítás esetén az igénybevétel gyakorisága:**  
rendszeres (napi-, heti-) / **alkalmankénti** (a megfelelő rész aláhúzendő)

### 3. Az ellátás időtartama

Az ellátás határozott időtartamú: **201..... – 201.... 12. 31.**

A szolgáltatást munkanapokon: 6:30-tól 16:00-ig biztosítjuk.

A szolgáltatás munkaidőn túl, munkaszüneti napokon előzetes egyeztetéssel, a Szolgálatvezető egyedi elbírálása alapján vehető igénybe.

### 4. A szolgáltatás igazolásáról



Az igénybevett szolgáltatást az Ellátott, törvényes képviselője vagy az általa meghatalmazott személy aláírásával igazolja.

## 5. Térítési díj fizetéséről

### 5.1 A személyi térítési díj összege

Az Ellátott a Támogató Szolgálat igénybevételeért térítési díjat köteles fizetni.

**Személyszállítás:** A teljesített kilométerek és a kilométerdíj szorzata.

*Önköltség: ..... Ft/km*

*Intézményi térítési díj: ..... Ft/km*

**Személyi térítési díj (ügyfél által fizetendő): ..... Ft/km**

**Személyi segítség:** A gondozásra fordított, órában kifejezett idő és az óradíj szorzata.

*Önköltség: ..... Ft/óra*

*Intézményi térítési díj: ..... Ft/óra*

**Személyi térítési díj (ügyfél által fizetendő): ..... Ft/óra**

**A szállítás alkalmával történő kíséret a neurológus vagy pszichiáter szakorvosi igazolással rendelkezőknek térítésmentes.**

### 5.2 A térítési díj megállapítása

A térítési díj megállapításához az ellátott által aláírt **jövedelemigazolás** szükséges.

**Személyi segítség esetén** az ellátott, illetve törvényes képviselője a személyi segítség keretében végzett tevékenységet minden alkalommal a személyi segítő által dokumentált gondozási naplóban aláírásával igazolja. A gondozási napló képezi az ellátásért fizetendő térítési díjak számításának alapját. A gondozási naplóban alkalmanként 10 percenkénti kerekítést alkalmazunk, hó végi számlázáskor az összesített perceknél fél óras kerekítést alkalmazunk.

**Személyi szállítás esetén** a térítési díj megállapításakor minden megkezdett kilométer képezi a térítési díj alapját. Csoportos szállítás esetén a megtett kilométer a gépjárműben utazók között megoszlik. A szolgáltatást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője a személyi szállítás teljesülését minden alkalommal a gépkocsivezető által vezetett szállítási elszámoló adatlapon aláírásával igazolja.

### 5.3 A térítési díj fizetése

A térítési díj fizetése készpénzfizetési számlával, utólag történik.

A térítési díjat az ellátottal egyeztetve egy összegben kell kifizetni a teljesített naptári hónap lezárását követő hónap utolsó napjáig vagy a szolgáltató és az ellátott által közös megegyezéssel megállapított határidőig.

A térítési díj befizetésének módja:

- a személyi segítőnek vagy a gépkocsivezetőnek a kiállított számla ellenében
- a szolgálat irodájában a szolgálatvezetőnek, a kiállított számla ellenében
- alkalmi szállításoknál: a megtett kilométer után átvételi elismervény ellenében a gépkocsivezetőnek, havi zárás után a kiállított számlát postai úton küldi meg a szolgálat.

A személyi térítési díj nem haladhatja meg a szociálisan rászorult igénybevevő rendszeres havi jövedelmének 30 %-át, kiskorú esetén a családban egy főre jutó rendszeres havi jövedelem 20 %-át. Az ellátást biztosító a mindenkori térítési díjakról, illetve azok változásairól írásban értesíti az Ellátottat.

Ha az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy vagyoni, jövedelmi viszonyai olyan mértékben megváltoztak, hogy a személyi térítési díj megfizetésére vonatkozó kötelezettségnek nem tud eleget tenni, köteles az intézményvezetőnél rendkívüli jövedelemvizsgálat lefolytatását kezdeményezni.

## 6. A szociális rászorultság vizsgálatáról

A szolgálat vezetője a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogosultságot az igazoló dokumentumban szereplő időszak végén felülvizsgálja. Az Ellátott köteles a felülvizsgálathoz szükséges dokumentumokat a szolgálatvezető rendelkezésére bocsátani.

Amennyiben a szociális rászorultság ténye nem igazolható, az ellátás az igazoló dokumentumban szereplő időpont, illetve a szociális rászorultság felülvizsgálatának dátumával a Megállapodás megszűnik.

## 7. Megállapodás megszűnéséről és megszüntetéséről

### *Jelen megállapodás alapján az ellátás megszűnik:*

- Határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával.
- A Támogató Szolgálat jogutód nélküli megszűnésével.
- A szolgáltatást igénybe vevő halálával.

### *A megállapodás megszüntetésének feltételei:*

- Jelen megállapodás írásban megszüntethető a felek közös megegyezésével.
- A szolgáltatást igénybe vevő, illetve kötelezett a megállapodás felmondását írásban, indoklás nélkül kezdeményezheti.
- A Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft.- mint nem állami fenntartású intézmény - az alapszolgáltatásokra, így a támogató szolgáltatásra vonatkozó megállapodást bármikor megszüntetheti, ha a szolgáltatást igénybe vevő:
  - jogosultságának jogszabályi feltételei nem állnak fenn,
  - állapotában olyan jelentős mértékű változás történik, melyből adódó gondozási szükségletet a szolgálat már nem tudja ellátni, így másik intézménybe történő elhelyezése indokolt
  - veszélyezteti a támogató szolgálat munkatársának testi és lelki egészségét,
  - súlyosan megsérti a házirendet illetve az ellátottakra vonatkozó szakmai és etikai szabályokat.
  - az ellátott, törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy a térítési díj fizetési kötelezettségének nem tesz eleget.
    - a) hat hónapon át folyamatosan térítési díj tartozás áll fenn, és az a hatodik hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és
    - b) vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését.
- A megállapodás 15 nap felmondási idővel szűnik meg.
- A jogviszony megszüntetéséről az ellátást biztosító írásos értesítés küld.
- A megállapodás megszűnése, vagy megszüntetése esetén a felek egymással elszámolnak, amely ügylet kiterjed a fizetendő térítési díjakra, az esetleges hátralékra, és az átvett tárgyi eszközök visszaadására illetve minden olyan dologra, amely a megállapodás megszűnéséhez, megszüntetéséhez okszerűen kapcsolódik.
- Ha a felmondás jogszerűségét az ellátott, törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy vitatja, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat. Ebben az esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a fenntartó határozatot nem hoz.
- Ha a felmondás jogszerűségét bármely fél vitatja, a bíróságtól is kérhető a megállapodás jogellenes felmondásának megállapítása. Ezesetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a bíróság jogerős határozatot nem hoz.

## 8. Panaszok kezeléséről

Az igénylő vagy törvényes képviselője panaszával a támogató szolgálat vezetőjéhez fordulhat. Amennyiben a szolgálat vezetője a panasz írásos benyújtásától számított 15 napon belül nem vizsgálja ki a panaszt, úgy az igénylő a szolgálat fenntartójához fordulhat.

A Megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket elsődlegesen tárgyalás útján kívánják rendezni.

Ha a panaszt ezt követően sem sikerül tisztázni, az ellátott a támogató szolgáltatás működési területe szerint illetékes önkormányzat jegyzőjéhez fordulhat vagy/és panaszai kivizsgálásában az ellátottjogi képviselő segítheti.

**A terület ellátottjogi képviselője:**

Huszárné Török Katalin, telefonszám: 06/20/489-9661

**9. Személyes adatok kezeléséről és az adatváltozások bejelentéséről**

A szolgáltató az ellátott adatit az 1993. évi III. Tv. (a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló törvény) rendelkezései alapján nyilvántartja. Az adatokat a 2011. évi CXII. Tv. (az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény) előírásainak megfelelően titkosan kezeli.

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet 13/B §-a írja elő a fenntartók igénybevevői nyilvántartásba történő adatszolgáltatási kötelezettségét.

Az 1993. évi III. törvény és a 226/2006. (XI.20) Kormányrendelet módosított rendelkezései értelmében 2012. március 1-től a támogató szolgáltatás igénybevevőiről adatot szolgáltatunk a **Központi Elektronikus Nyilvántartás A Szolgáltatást Igénybevevőkről** (KENYSZI) nevű rendszer részére. Az adatszolgáltatás a Szociális törvény alapján a szolgáltatást igénybevevő személy személyes adataira (név, születési név, születési hely és idő, TAJ szám, lakcím és tartózkodási cím), illetve a szolgáltatás napi igénybevételének tényére terjed ki.

Kérjük, hogy a személyes adatokban beálló bármilyen változást a szolgálatvezető részére haladéktalanul jelentse be, illetve csatolja a változást igazoló dokumentum másolatát. Felhívjuk tisztelt figyelmét, hogy az adatszolgáltatás elmaradása, illetve valótlan adatok közlése a Házirend súlyos megsértésének minősül.

**10. Egyéb rendelkezések**

A jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Ptk., továbbá a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló és azokhoz kapcsolódó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

Alulírott, szolgáltatást igénybe vevő, illetve kötelezett kijelentem, hogy a Szolgálatvezetőtől tájékoztatást kaptam:

- a biztosított szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, tartalmáról, a megszűnés eseteiről,
- a vezetett nyilvántartásokról,
- a fizetendő térítési díjról, a teljesítés feltételeiről, illetve a mulasztás következményeiről,
- a szolgáltatást igénybe vevő jogairól és kötelezettségeiről, a panaszjog gyakorlásának módjáról; az ellátottjogi képviselőről és elérhetőségéről.

Alulírott, szolgáltatást igénybe vevő, illetve kötelezett a mai napon a megállapodás egy példányát átvettem, és a benne foglaltakat tudomásul vettem.

Alulírottak a jelen megállapodást elolvasás után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá.

Szombathely, 201 .....

\_\_\_\_\_  
Ellátott / Ellátott törvényes képviselője

\_\_\_\_\_  
Ellátást biztosító képviselője

## HÁZIREND

**Fenntartó és működtető:** Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft.

**Cím:** Szombathely, 11-es Huszár u. 116.  
**Telefonszám:** 94/509-694

**Nyitva tartás:** 7-16 óráig  
Hétfőn és ünnepnapokon, valamint a fenntartó által jelzett kivételes napokon az intézmény zárva tart.

**Férőhely:** 65 fő

A Fogyatékos Emberek Nappali Szolgálatát a Szombathely, vagy Szombathely kistérségében állandó lakcímmel rendelkező, vagy életvitelszerűen ott tartózkodó harmadik életévét betöltött, önkiszolgálásra részben képes, vagy önellátásra nem képes, de felügyeletre szoruló fogyatékos, illetve autista személyek részére biztosít lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésére, továbbá igény szerint megszervezi az ellátottak napközbeni étkezését.

Fogyatékos Emberek Nappali Szolgálatában nem gondozható az a személy, aki veszélyeztető magatartást tanúsít, orvosi ellátást és állandó ápolást igényel.

A felvételhez szükséges a fogyatékoság a következő dokumentumok alapján igazolható:

- tanulási képességet vizsgáló szakértői és rehabilitációs bizottság, illetve az országos szakértői és rehabilitációs tevékenységet végző bizottság szakértői véleménye,
- a fogyatékoság jellege szerinti szakorvosi lelet,
- fogyatékosági támogatásáról, vakok személyi járadékáról, illetve magasabb összegű családi pótlékról szóló határozat, igazolás

Az intézmény szolgáltatásai:

- Esetkezelés
- Étkeztetés
- Felügyelet
- Gondozás
- Gyógypedagógiai segítségnyújtás
- Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás
- Készségfejlesztés
- Közösségi fejlesztés
- Pedagógiai segítségnyújtás
- Tanácsadás

Az alapellátásban meghatározott kötelező szolgáltatásokon túl nyújtott, napi és heti rendszerben szervezett szolgáltatásokért az ellátottak térítési díjat nem fizetnek.

A Nappali Szolgálatról napi 1-szeri étkezés (ebéd) igényelhető.

Ebédidő: 11.30 – 12.30 között.

Az étkezést lemondani írásban, vagy szóban a 94/ 509-694 telefonszámon lehet.

Az étkezés lemondásának rendje: minden nap reggel 8 óráig lehet lemondani a másnapi ebédet.

Élelmiszereket csak az intézmény által biztosított hűtőszekrényekben szabad elhelyezni.

Tízórai ideje: 8.15-9.00 között. Helyszíne: 2. emeleti étkező

Az intézményben a fogyatékos nappali ellátáshoz kapcsolóan működik a fejlesztő foglalkoztatás napi 4, illetve 6 órában.

Formái:

- Munka törvénykönyve szerinti jogviszonyban történő foglalkoztatás
- Szociális Törvény szerinti jogviszonyban történő foglalkoztatás

Munkaidő: 8.00 – 14.00 – Az egyéni munkaidő beosztások az ügyfelek foglalkoztatási tervében kerülnek rögzítésre.

Az intézmény által szervezett foglalkoztatásból származó bevétel a foglalkoztatottak szabadidős, sport és rekreációs tevékenységeire kerül felhasználásra.

### A szolgáltatás igénybevételének módja:

Az igénybevétel az ellátást igénylő, illetve annak törvényes képviselője az intézményvezetőjéhez benyújtott kérelmére történik. Ha az ellátást igénylő cselekvőképtelen, a kérelmet a törvényes képviselő terjeszti elő. A korlátozottan cselekvőképes személy a kérelmét törvényes képviselője beleegyezésével, vagy önállóan indíttványozza.

A kérelemhez csatolni kell a jövedelem típusának megfelelő igazolást, illetve a háziorvos vagy kezelőorvos által kitöltött egészségi állapotra vonatkozó adatlapot.

Az igénybevevővel az intézményi jogviszony létesítéséről felnőtt személy esetén a 1993. évi III. törvény 94/D. §, illetve kiskorúaknál a 1993. évi III. törvény 94/C. § alapján írásbeli megállapodást köt, amely tartalmazza az ellátás időtartamát, igényelt szolgáltatásokat, az intézményi jogviszony megszűnésének módjait és a megállapított térítési díjat.

Az intézményvezető az ellátottakról sorszámozott nyilvántartást vezet. A szolgáltatás igénybevételét a szolgálat munkatársa a TAJ alapú Központi Elektronikus Nyilvántartási Rendszerben is rögzíti.

Cselekvőképességükben korlátozott ellátottak csak a gondnok írásos engedélyével távoznak az intézményből.

Az intézménybe váltócipőt, váltóruhát - akinél szükséges, egészségügyi betétet, TENA pelenkát, előkét – szükséges hozni.

Amennyiben az ellátott rendszeresen gyógyszert szed, az adagolás az orvos rendelése alapján helyben megtörténhet.

Lázas, fertőzésre gyanús személy a közösségbe nem hozható. Ha valaki napközben megbetegszik, akkor a hozzátartozónak az értesítést követően a hazavitelről gondoskodnia kell.

Betegség miatti hiányzás után orvosi igazolást bemutatása szükséges.

Alkoholfogyasztás az intézmény területén tilos.

Dohányozni csak az épületen kívül kijelölt helyen lehet (az épület minden helyisége füstérzékelővel és riasztóval ellátott)!

A felvonó liftet az ellátottak csak felügyelettel használhatják.

Az intézménybe történő szállítást igény esetén a Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. Támogató Szolgálat is biztosíthatja.

### Térítési díjak:

Az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról, illetve a többször módosított 29/1993.(II.17). kormányrendelet felhatalmazása alapján a Fogyatékos Emberek Nappali Szolgálatában az intézményi térítési díj összegét a Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. állapítja meg.

Az intézményi térítési díj:

**2018. év július hó 1.** napjától a napi összeg: ebéd **620 Ft**, napi díj **1760 Ft**.

Napi összege: **2380 Ft/fő**

Az igénybevevő által fizetendő személyi térítési díj összege függ az igénybevevő jövedelmi helyzetétől.



Az adott hónapra fizetendő személyi térítési díj a napi személyi térítési díj és az ellátási napok szorzata. A személyi térítési díj összege a megállapítás időpontjától függetlenül évente két alkalommal vizsgálható felül és változtatható meg, kivéve ha az ellátott jövedelme olyan mértékben csökken, hogy az e törvényben meghatározott térítési díj fizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni; vagy az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 25%-át meghaladó mértékben növekedett. A megállapított személyi térítési díjat havonta, utólag tárgyhó utolsó napjáig számla ellenében a térítési díjat beszedő FENSZ munkatársának kell befizetni.

**Az ellátás lemondásának, szüneteltetésének szabályai:**

A hiányzást minden esetben előre kell jelezni, vagy a hiányzást megelőzően az erre rendszeresített „Üzenő füzet”-ben írásban, vagy a hiányzás napján a 94/509-694-es telefonszámon reggel 8.00. óráig.

**Az intézményi jogviszony megszűnése:**

Az intézményi jogviszony megszűnik

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával,
- határozott idejű ellátás esetén a megjelölt időtartam lejártával.
- a 94/C. § szerinti megállapodás felmondásával.

A 1993. évi III. törvény 94/C. § szerinti megállapodást az ellátott, illetve törvényes képviselője indokolás nélkül, a fenntartó vagy az általa megbízott személy bármikor írásban mondhatja fel.

A jogviszony felmondásának akkor van helye, ha:

- az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt,
- az ellátott a házirendet súlyosan megsérti,
- az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítési díj-fizetési kötelezettségének nem tesz eleget.

A felmondási idő tizenöt nap.

**Jogorvoslat/Panaszkezelés:**

- Az igénybevevő az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében az intézmény vezetőjénél jelezheti észrevételeit.
- Az intézményvezető tizenöt napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit kft. Kft. ügyvezető igazgatójához fordulhat jogorvoslattal.

Érvényes: Szombathely, 2019. január 2-től



Fogyatékkal Élőket és  
Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú  
Nonprofit Kft.  
9700 Szombathely, 11-es Huszár út 116.  
Adószám: 19185109-2-18  
Tel./Fax: 94/508-770

Németh Klára  
ügyvezető igazgató

Juranovits-Racker Rita  
intézményvezető

**Fenntartó neve:**

**Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó  
Közhasznú Nonprofit Kft.**

**Intézmény neve:**

**Hajléktalan Embereket Ellátó Szociális  
Intézmények**

**SZAKMAI PROGRAM**

**A Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. által fenntartott Hajléktalan Embereket Ellátó Intézmények célja, feladatai:**

**A hajléktalan ellátás filozófiája:**

„Lakhatás, megfelelő élelem, biztonság, emberi kapcsolatok nélkül az út nem járható az utcáról vissza a társadalom felé. A társadalmi kirekesztés ellen nem elég segélyeket osztani, az emberek körül kialakult társadalmi űrt kell kitölteni. Hisszük, hogy a társadalmi rehabilitáció, reintegráció terepe a munka világa, eszköze pedig, a munkavégzés lehet.”

Filozófiánk megvalósítása érdekében olyan integrált programokat működtetünk, amelyek célja a hajléktalan emberek képzettségi szintjének növelése, foglalkoztatása, önálló lakhatásuk megteremtésének segítése. Azoknak a hajléktalan embereknek, akik állapotuk miatt sem a nyílt-, sem a védett munkaerő-piacon nem foglalkoztathatók, intézményen belüli foglalkoztatás keretében biztosítjuk munkaképességük javítását, munkaerő-piaci integrációjuk előkészítését.

**Hajléktalan Embereket Ellátó Szociális Intézmények keretében működtetett ellátási típusok:**

- **Hajléktalan személyek nappali intézménye, nappali melegedő**  
(Férőhely: 40 fő; 9700 Szombathely, Zanati út 1. )
- **Utcai szociális szolgálat I.** (9700 Szombathely, Zanati út 1.)
- **Utcai szociális szolgálat II.**(9700, Szombathely, Vörösmarty utca 36.)
- **Hajléktalan személyek átmeneti szállásai:**
  - Hajléktalan személyek átmeneti szállása (Férőhely: 86 fő; 9700 Szombathely, Zanati u. 1., Rohonci utca 36.)
  - Hajléktalan személyek éjjeli menedékhelye (Férőhely: 25 fő; 9700 Szombathely, Zanati u. 1.)
  - Hajléktalan személyek részére időszakos éjjeli menedékhely (Férőhely: 20 fő; 9700 Szombathely, Zanati u. 1.)
- **Hajléktalanok Otthona** (Férőhely: 26 fő; 9700 Szombathely, Kolozsvár u. 27.)  
Ellátási terület: Szombathely város területe

## Hajléktalan Embereket Ellátó Szociális Intézmények keretében nyújtott szolgáltatási elemek:

**TANÁCSADÁS:** Az igénybevevők hajléktalan személy bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul.

**ESETKEZELÉS:** Az igénybevevő hajléktalan személy problémáinak megoldása érdekében, együttműködik az őt gondozó szociális munkással, közösen számba veszik és mozgósítják az igénybevevők saját, és támogató környezete erőforrásait, és azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.

**GONDOZÁS:** Az intézmény szolgáltatásait igénybevevő hajléktalan személyek részére nyújtott szolgáltatás, mely célja az ellátott részére a meglévő lehetőségek felhasználásával biztosítani az emberhez méltó életminőség elérését.

**ÉTKEZTETÉS:** Az intézmény gondoskodik hideg, illetve meleg ételről alkalmilag vagy rendszeresen a szolgáltatást igénybe vevő hajléktalan személy részére. Munkanapokon az RSZTOP program keretében meleg ebéd, illetve adományok formájában hideg élelmiszer. Az étkeztetés lehetőségének biztosítása 2017. évtől a Hajléktalanokért Közalapítvánnyal együttműködve pályázati program keretében történik. Napi egy tál előrecsomagolt ebédet biztosítunk valamennyi igénybevevő részére. Az étel melegítéséhez és elfogyasztásához kulturált körülmények állnak rendelkezésre.

**FELÜGYELET:** Az intézmény szolgáltatásait igénybevevő hajléktalan személyek, személyi és vagyoni tárgyainak biztonsága érdekében végzett szolgáltatás, melyet erre a feladatra megbízott személy alkalmazásával és kamerarendszerrel biztosítunk.

**HÁZTARTÁSI VAGY HÁZTARTÁST PÓTLÓ SEGÍTSÉGNYÚJTÁS:** az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani.

**SZÁLLÍTÁS:** Az ügyfeleknek - szükségleteihez igazodva -, egészségügyi intézményekbe, egyéb hivatalos ügyeik intézéséhez, szervezett szabadidős programok, családi és társas kapcsolatok ápolásához, ingóságaihoz szállításához nyújtunk segítséget. Indokolt esetben a szolgáltatást az intézmény gépkocsijával biztosítjuk.

**KÉSZSÉGFEJLESZTÉS:** az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására.

**LAKHATÁS:** Alapvető szükségleteik kielégítésének keretében a rászoruló hajléktalan személyek igényeihez, egészségi állapotukhoz igazodó lakhatási megoldást biztosítunk. Szállásnyújtó szolgáltatások: éjjeli menedékhely, átmeneti szállás, külső intézményi férőhely.

**MEGKERESÉS:** szociális problémák által érintett vagy veszélyeztetett azon egyének közvetlen, illetve közvetett módon történő elérése vagy felkutatása (a releváns szolgáltatásokhoz való hozzájuttatás céljából), akik vélhetően jogosultak egy adott szolgáltatásra, de azt bármilyen okból elérni nem tudják.

## ALAPSZOLGÁLTATÁSOK

### I-II. SZÁMÚ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKÁS SZOLGÁLAT

A két szolgálat egységes szakmai elvek alapján végzi tevékenységét, ezért nem indokolt a két szolgálat szakmai programjának külön választása. A székhely, az ellátási terület, illetve a személyi feltételek esetében a két szolgálatra vonatkozó információkat külön-külön ismertetjük.

#### 1. A szolgáltatás célja, feladata:

Az utcai szociális munka célja az ellátatlan, de az intézményes ellátással szemben bizalmatlan, az utcán tartózkodó egyének, csoportok szociális és mentális segítése, elsősorban életmentés, megelőzés, integrálás céljából.

Az **utcán élő hajléktalan** személyek társadalmi visszailleszkedésének segítése érdekében tovább kívánjuk bővíteni az utcán élő hajléktalan emberek által igénybe vehető szolgáltatásokat:

Új intézményi befogadó szolgáltatások nyújtása, melyek az utcai hajléktalanok korábbi életformájuk fokozatos megváltoztatását segítik, a megszokott intézményi elhelyezéshez képest speciális feltételek, szolgáltatások biztosításával.

- Elsőként lakhatás biztosítása (*Housing first*): utcán élő az intézményes ellátással szemben bizalmatlan hajléktalan emberek önálló lakhatásba juttatása, az intézményes ellátás mellőzésével, intenzív szakmai munka biztosításával
- Addiktológus szakorvos foglalkoztatása
- Betegszobai elhelyezés és egészségügyi felügyelet biztosítása az alkoholelvonás időszakában
- Mentális állapotjavító programok működtetése
- Munkaterápiás foglalkoztatás, illetve átmeneti foglalkoztatás lehetőségének biztosítása (egyszerűsített foglalkoztatás keretében, illetve a társaság munkavállalójaként) az elsődleges munkaerő-piacon történő munkavállalás előkészítése érdekében

**Az I. számú utcai szociális munkás szolgálat ellátási területe Szombathely nyugati fele.**

Székhelye: Szombathely, Zanati u. 1.

Tel: 94/513-318

**Az II. számú utcai szociális munkás szolgálat ellátási területe Szombathely keleti fele**

Székhelye: Szombathely, Zanati u. 1.

Tel: 94/513-318

Háttér iroda: Szombathely, Vörösmarty utca 36.

**2. Más intézménnyel történő együttműködés módjai:**

Az intézmények közötti együttműködés, tájékoztatás, információnyújtás az alábbi módokon történhet:

- írásos formában
- levél formájában
- elektronikus úton
- szóbeli formában
- személyesen
- telefonon.

Az intézmény a hajléktalan személyek minél szélesebb körű és zavartalan ellátása érdekében együttműködési megállapodást írt alá a Nyugat-dunántúli Regionális Diszpécserszolgálattal, a Mentőszolgálattal, a Rendőrséggel, a Közterület felügyelettel, valamint a Markusovszky Kórházzal.

Rendszeres kapcsolatunk van a Hajléktalanokért Közalapítvánnyal, az országban működő hajléktalan ellátó szervezetekkel, a régióban működő egészségügyi és más szociális intézményekkel, a munkaügyi központtal, a Nyugdíjbiztosítási Igazgatósággal, az Egészségbiztosítási Pénztárral stb.

**3. Az utcán élő hajléktalan emberek demográfiai és szociológiai jellemzői**

2018-ban a két szolgálat munkatársai összesen **96 fő utcai hajléktalannal kerültek kapcsolatba, közülük 14 fő volt nő.**

Az utcán élők életkor és nemek szerinti megoszlása

életkor	2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	Ffi	Nő	Ffi	Nő	Ffi	Nő	Ffi	Nő	Ffi	Nő	Ffi	Nő	Ffi	Nő	Ffi	Nő	Ffi	Nő
18 - 20	1	1	-	1	1	0	1	0	1	-	1	0	0	0	1	1	0	0
21 - 30	3	2	4	3	3	1	2	1	7	1	7	1	7	1	6	0	5	1
31 - 40	12	1	15	5	12	7	13	0	19	2	17	3	16	3	9	4	17	4
41 - 50	26	3	46	8	28	5	32	4	37	6	37	5	34	4	37	6	44	2
51 - 60	12	2	29	2	27	5	26	5	28	4	30	1	29	8	23	3	11	6
61-	6	0	15	2	14	2	16	1	11	3	8	3	8	2	17	4	5	1
Összesen	60	9	109	21	85	20	90	11	103	16	100	13	94	18	93	18	82	14

### *Az utcán élők életkor és nemek szerinti megoszlása*

Az utcán élő hajléktalanok számában és a nemek szerinti megoszlásában évek óta nincs jelentős változás. A nők száma változatlanul alacsony, ők inkább igénybe veszik az ellátórendszer szolgáltatásait és gyakran szívességi lakáshasználóként is szállásokhoz jutnak. A társaság munkatársainak nem az utcán tartózkodó hajléktalanok száma, hanem azok összetétele jelent komoly problémát. A téli időszakban több esetben kellett életmentést. A szolgálattal kapcsolatba kerülő kliensek többsége nem állandó jelleggel tartózkodik utcán, időszakosan ismerősöknél, vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségekben húzza meg magát.

A téli időszakban az utcai hajléktalanok jelentős része igénybe veszi a nappali melegedő és az éjjeli menedékhely szolgáltatásait, illetve egyre romló egészségi állapotuk miatt gyakran válik szükségessé betegszobai elhelyezésük.

**2018. év során összesen 368 bejelentés érkezett intézményünkhöz.** A lakossági bejelentések többsége az ingyenesen hívható zöld számra érkezett, amit az információs szolgálatot teljesítő munkatárs fogadott, majd továbbította azt, az utcai szociális szolgálatnak. Emellett a kórházból is gyakran kaptunk bejelentéseket.

A tevékenységünk nyilvánosabbá tétele, a közvetlenebb információáramlás elősegítése céljából az utcai szolgálat munkatársai egyedi, többfunkciót ellátó kabátot viselnek. A krízis időszakban szolgáltatásaink szélesebb körű nyilvánossága érdekében a helyi médiával folyamatos kapcsolatot tartunk.

#### **4. Az utcai szociális munka szakmai tartalma, szolgáltatási elemek bemutatása**

##### **BEJELENTÉSEK FOGADÁSA, KLIENSEK FELKUTATÁSA**

A hajléktalan emberekre, illetve közterületen veszélyhelyzetbe került emberekre vonatkozó bejelentéseket - melyek érkehetnek szóban (*személyesen, telefonon*) vagy írásban - az információs szolgálatot ellátó munkatárs fogadja a nap 24 órájában. Az információs szolgálatot ellátó munkatárs feladata az *Információs lap* kitöltése.

Az Információs lap tartalmazza:

- kitől jött a bejelentés (a bejelentő nevét lehetőleg föl kell venni),
- ki vette a bejelentést,
- a bejelentés időpontja,
- a bejelentés tartalma (hol és mit tapasztalt a bejelentő),
- a megtett intézkedés és ennek időpontja, (az utcai szociális munkás által hozott döntés - később kerül kitöltésre).

Az információs szolgálatot ellátó munkatárs telefonon értesíti az utcai szociális munkás szolgálatot, akik értékelik a bejelentést (*a bejelentett információk és korábbi információi alapján*), majd döntenek és intézkednek. A döntést, illetve a megtett intézkedést az *Információs lapon* rögzítik.

Belső bejelentés esetén (utcai szociális munkás, vagy más munkatárs a bejelentő) szintén ki kell tölteni az *Információs lapot*.

Az utcai szociális munkás - a döntése függvényében, új kliens esetében minden alkalommal - megkísérli a kliens felkutatását, illetőleg a kapcsolat felvételét. A klienssel való találkozáskor fel kell mérni, hogy a kliens az azonnali intézkedést igénylők csoportjába tartozik-e.

Azonnali intézkedés szükséges akkor, ha a kliens:

- kiskorú,
- várandós nő,
- anya gyermekével,
- külsérelmi nyomok vannak a kliensen,
- bűncselekményre utaló körülmények,
- tudata nem tiszta,
- kommunikációra nem képes,
- betegsége utaló jelek találhatók rajta,
- bármilyen egyéb körülmény, amely arra utal, hogy élete, testi épsége veszélyben van.

A kapcsolatfelvételtől az utcai szociális munkás *Gondozási lap az utcai szociális munka dokumentálásához* tölt ki. A *Gondozási lap az utcai szociális munka dokumentálásához* című adatlapon meg kell adni a kliens azonosítására alkalmas ismertető jeleket is, például:

- anyajegy,
- arcszőrzet,
- becenév,
- egyéb különös ismertető jelek,
- hajszín/hossz,
- nem,
- sebhely,
- testmagasság,
- tetoválás.

A kapcsolat felvételekor az utcai szociális munkás azonosítja, hogy a kliens melyik klienscsoportba tartozik. Az utcai szociális munkásnak tisztázni kell, hogy valóban hajléktalan-e a kliens, illetve milyen okból tartózkodik az utcán. Ha a kliens nem hajléktalan, akkor az utcai szociális munkás dönt arról, hogy helyben intézkedik vagy értesíti az illetékes szerveket. A döntés rögzítése az *Információs lapon*, az utcai szociális munkás feladata.

Együtműködés a diszpécsterszolgálattal

Az utcai szociális munkás szolgálat a regionális és országos diszpécsterszolgálattal is együttműködik, a szolgálat fogadja a diszpécsterszolgálattól érkező bejelentéseket, és a megadott helyszíneket a diszpécsterszolgálattal egyeztetett időn belül, de maximum az adott ügyeletben (adott napon) felkeresi, és a megtett intézkedésről azonnal beszámol a diszpécsterszolgáltatnak.

## **FELDERÍTÉS, MEGKERESÉS, SZOCIÁLIS TÉRKÉPKÉSZÍTÉS**

A felderítő munka során az utcai szolgálat feltérképezi azokat a területeket, ahol kliensek tartózkodhatnak.



A rendszeres terepfelmérés eredményeit a szolgálat munkatársai az utcai szociális térképen rögzítik, illetve a felderítés eredményeit a napi megbeszéléseken egyeztetik a másik utcai szolgálattal. Az utcai szociális térkép frissítése hetente a két szolgálat közös esetmegbeszélésén történik.

A térkép a város kicsinyített mása, amelyen jelzések különböztetik meg a célcsoport különböző helyzetű tagjait. A szolgálat munkatársai többnyire utcán élő hajléktalanokkal foglalkoznak, de a felderítő munka során egyre gyakrabban találkoznak veszélyeztetett helyzetben lévő kiskorúakkal, nem lakás céljára szolgáló helyiségben élő családokkal. A szociális térképen az utcán élő hajléktalanok esetében megkülönböztető jelzést használunk annak érdekében, hogy a veszélyeztetettség mértéke szembetűnő legyen, így mindig nyomon követhető, hogy kik esetében szükséges fokozott figyelem, napi kísérő munka (*pl. pszichiátriai beteg; idős, magányos egyén; gondnokság alatt lévő személy*). Külön jelölést használunk a csoportosan utcán élők esetében.

A térkép mindkét utcai szolgálat irodájában kifüggesztésre került, a két szolgálat működési engedély szerinti ellátási területe külön jelölésre került. A két szolgálat munkáját szoros együttműködésben végzi, így biztosítható a 24 órás elérhetőség a teljes működési területen, ezért mindkét szolgálat a komplex (*egész városra kiterjedő*) utcai szociális térképet használja.

A térképen a célcsoport tartózkodási helyének jelölésén kívül a következő információk találhatóak:

- a szociális ellátórendszer bemutatása, különös tekintettel az utcai klienscsoportokhoz kapcsolódó intézményekre
- a hatósági (önkormányzat, rendőrség stb.) funkciók, feladatok, elhelyezkedése
- olyan elhagyott területek, lakatlan épületek, ahol jelenleg nem tartózkodnak kliensek, de ott már többször előfordultak, ezért a terepfelmérés során fokozott figyelmet igényelnek.

### **AZ ELLÁTÁSI TERÜLET RENDSZERES BEJÁRÁSA**

A szolgálat munkatársai heti rendszerességgel, a téli krízisidőszakban kétnaponta bejárják azokat a területeket, ahol utcán élő csoportok előfordulhatnak. Amennyiben olyan kliens tartózkodik utcán, aki fokozott veszélyhelyzetnek van kitéve (*leromlott egészségi állapot, fogyatékoság, pszichiátriai megbetegedés*) a terület bejárása akár napi szinten is szükségessé válhat.

Az ellátási terület bejárását és a napi bejárandó területet előzetesen útvonalterven határozza meg a szolgálat és a ténylegesen bejárt területet dokumentálja.

A bejárás tapasztalatait a szolgálat munkatársai az utcai szociális munka Eseménynaplójában rögzítik, illetve a napi megbeszéléseken a másik szolgálat munkatársaink tájékoztatást adnak. Az eseménynapló tárolási helye a gépjármű, így ahhoz mindkét szolgálatnak folyamatos hozzáférése van.

### **INFORMÁCIÓNYÚJTÁSI, TANÁCSADÁSI FELADATOK**

Az utcai szociális munkás egyik fő feladata a kliensek tájékoztatása a Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. által nyújtott szolgáltatásokról, illetve a kliensek egyéb lehetőségeiről, jogairól (*hogyan juthat hajlékhoz, ételemhez, orvosi ellátáshoz, önkormányzati támogatáshoz stb.*). Az információnyújtás történhet szóban, illetve a kliensek által igénybe vehető szolgáltatásokról készített szórólap, információs füzet átadásával.

Az utcai szociális munkásnak lehetőség szerint olyan időpontot kell egyeztetni a klienssel szolgáltatás igénybevételére, amikor az utcai szociális munkás is jelen van, hogy az intézményi szolgáltatásokkal szembeni bizalmatlanság enyhítésében segítséget nyújtson a kliens számára.

## **KAPCSOLATTARTÁS, ESETKEZELÉS**

**A kliensek és a szociális munkás közötti kapcsolat létrejöhet szerződéses, illetve szerződés nélküli kapcsolat formájában.**

Szerződésen kívüli kapcsolat:

Az eléréses-kíséréses kapcsolat során ellátandó feladatok:

- tájékoztatás a kft. szolgáltatásairól (információs füzet),
- tájékozódás a kliens helyzetéről, állapotának felmérése, szükségletek azonosítása,
- az ártalomcsökkentéssel kapcsolatos feladatok ellátása,
- orvoshoz irányítás,
- gyógyszerhez juttatás,
- mentő hívása,
- ételmezéshez támogatás nyújtása, esetenként konzervvel és egyéb élelmiszerekkel való ellátás,
- éjszakai pihenési lehetőségekre ajánlattétel,
- jogosultságokról való tájékoztatás,
- meleg takaróval, ruhaneművel való ellátás,
- a szerződéses kapcsolat kialakítására vonatkozó ajánlat fenntartása.

### Intézkedések:

Az eléréses-kíséréses kapcsolat során az utcai szociális munkás minden olyan esetben köteles intézkedni, ha az általa fellelt személyen betegség, sérülés nyomait észleli.

Az intézkedés lehet:

- mentőszolgálat kihívása,
- ügyeletes orvos helyszínre hívása,
- rendőrség kihívása.

A mentőszolgálat, az ügyeletes orvos, a rendőrség értesítését a szociális munkás a kft információs szolgálatának hívását követően köteles bejelenteni. A szociális munkás az orvos, a rendőrség, a mentők megérkezéséig köteles a helyszínen maradni.

A szolgálatot teljesítő munkatárs a bejelentést az ügyeleti naplóba rögzíti.

Ha a szociális munkás munkája során halott személyt talál, azonnal köteles rendőrt hívni. A rendőrség értesítéséről - a hívást követően - a kft információs szolgálatát azonnal tájékoztatja. A tájékoztatást az ügyeletes a naplóba köteles rögzíteni.

Ha az utcai szociális munkás tevékenysége során elhagyott, csavargó kiskorúval találkozik, azonnal felveszi a kapcsolatot a legközelebbi rendőrőrrrel, s kéri segítségüket, vagy a kiskorút az átmeneti szállásra kíséri. A szociális munkás otthonába nem kísérheti a kiskorút, továbbá nem vállalhatja át még átmeneti időre sem a kiskorú felügyeletét. Az utcai szociális munkás a rendőrség megérkezéséig a helyszínt nem hagyhatja el.

### ***Szerződéses kapcsolatok***

Szerződéses kapcsolat akkor jön létre, ha a kliens és a szociális munkás egy adott időtartamra szóló együttműködési megállapodást köt. A szerződés megkötése történhet szóban és írásban.

#### *A szerződéses kapcsolat létrejöhet:*

- ügyintézésre
- elhelyezésre, közvetítésre
- esetkezelésre

A kliensekkel történő kapcsolattartás során alkalmazott módszereket az utcai szociális munkás maga választhatja meg. A kapcsolattartás minőségének értékelése, illetőleg az elvégzett munka ellenőrzése esetmegbeszéléseken történik.

Az értékelés szempontjai a következők:

- helyes volt-e a probléma azonosítása,
- a módszerek választása mennyire segítette az esetkezelést,
- eredményes volt-e a segítő tevékenység,
- az eredménytelenség okai,
- betartotta-e az utcai szociális munkás a kompetenciahatárokat,
- új stratégia, módosítások, további lépések.

**Esetkezelés:** az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő, vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,

### **KRÍZIS INTERVENCIÓ**

Krízis intervencióra akkor kerül sor, amikor a kliens erőforrásai kimerültek és semmilyen módon nem tudja problémáját megoldani.

A krízis intervenció során a krízist észlelő szociális munkásnak azonnal intézkedni kell. A krízist észlelő szociális munkás a krízis intervencióról *jegyzőkönyvet* készít. A *jegyzőkönyv* tartalmazza:

- a krízis intervenció okait,
- a krízisben lévő személy megnevezését,
- a krízis intervenció időpontját,
- körülményeit,
- a tett intézkedések leírását.

A krízis intervenciót követően a krízist észlelő szociális munkásnak 72 órán belül javaslatot kell tenni a szakmai vezető felé a kliens további elhelyezését, illetve ellátását illetően.

### **ÜGYINTÉZÉS**

Az ügyintézés keretében végzett legfontosabb tevékenységek:

- hiányzó személyes iratok pótlásához segítségnyújtás *(szükséges nyomtatványok kitöltése, költségmentesség igazolása, szükség esetén kísérés)*

- segítségnyújtás szociális és egyéb (pl. társadalombiztosítási) pénzbeli és természetbeni juttatások/szolgáltatások igénybeviteléhez (formanyomtatványok kitöltése, szükséges igazolások beszerzése)
- postacím biztosítása
- jogi képviselő biztosításához segítségnyújtás
- közvetítés más intézmények felé
- hivatalos ügyintézéshez telefonhasználat lehetőségének biztosítása
- egyéb hivatalos ügyintézésben segítségnyújtás
- köztemetés lebonyolítása.

Az ügyintézési tevékenység eredményét a kliens személyi anyagában minden esetben dokumentálni kell.

## **SZÁLLÍTÁS**

Az utcán élő hajléktalan emberek azonnali szállítását a krízisidőszakon kívül naponta reggel 8 és este 22 óra között a két szolgálat egymással együttműködve biztosítja. Téli krízisidőszakban a készenléti szolgálat működtetésével biztosítható, hogy az utcán, közterületen tartózkodó hajléktalan emberek szállítása a nap 24 órájában és hétvégén is biztosított legyen.

Lakossági bejelentés esetén az utcai szolgálat haladéktalanul gépjárművel vonul utcára, illetve a felderítő munka során is lehetőségük van arra, hogy az utcán, közterületen lévő embert az éjjeli menedékhelyre, nappali melegedőbe, illetve szükség eseté pl. kórházba, orvoshoz szállítsák.

A társaság tulajdonában lévő két darab DACIA DOCKER típusú gépjárművek az utcai szolgálat kizárólagos használatában állnak. A gépjárművek a hajléktalan emberek szállításának minden feltételével rendelkeznek (biztonságos rögzítés, fertőtleníthető ülések, elsősegély felszerelés, takaró stb. ). Az utcai szociális munkás szolgálat gépjárműveinek esetleges meghibásodása, illetve több egyidejű bejelentés esetén a társaság tulajdonában álló további gépjárműveket is használhatják az utcai szociális munkások.

## **HÁTTÉRIRODA FENNTARTÁSA, ÜGYFÉLFOGADÁS**

Az utcai szociális munkás iroda rendelkezik a szükséges bútorzattal, illetve a szolgáltatás zavartalan biztosításához szükséges infrastruktúrával (telefon, számítógép, nyomtató, fax, internet hozzáférés, fénymásoló).

Az irodában beépített szekrények találhatóak, ahol azonnali segítségnyújtáshoz szükséges felszereléseket, dolgokat tárolnak a szolgálat munkatársai (ruha, lábbeli, kórházi csomag, hideg élelmiszer, tisztálkodószerek).

Az utcai szociális szolgálat ügyfélfogadási ideje naponta 14-16 között, utcai hajléktalannal előre egyeztetett időpont esetén, ezen kívüli időpontban is.

## **EGYÜTTMŰKÖDÉSEK KIALAKÍTÁSA, MŰKÖDÉSE**

Az utcai szociális munkás szolgálat az Országos Mentőszolgálat Nyugat-dunántúli Regionális Mentőszervezetével, a Városi Rendőrkapitánysággal, illetve Közterület felügyelettel olyan írásos együttműködési megállapodást kötött, amelyben részletesen meghatározásra kerültek az együttműködő felek feladatai az utcán, közterületen élő hajléktalan emberek hatékonyabb ellátása érdekében. A megállapodáshoz csatlakozott még SZMJV Polgármesteri Hivatal Szociális és Közszolgálatim Osztálya, a Pálos Károly Szociális Szolgáltató Központ, illetve Regionális Diszpécser Szolgálat is.

Szombathely város valamennyi házi orvosával megállapodás született arról, hogy az utcai szociális munkás szolgálat munkatársai együttműködnek velük annak érdekében, hogy valamennyi hajléktalan ember megfelelő egészségügyi ellátáshoz jusson.

A Pálos Károly Szociális Szolgáltató Központ és Gyermekjóléti Szolgálat biztosítja Szombathely városban az idős emberek részére az alapszolgáltatásokat (étkeztetés, házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres segítségnyújtás), illetve működteti a családsegítő-, illetve gyermekjóléti szolgálatot. Annak érdekében, hogy a lakásban élő idős egyedülálló emberek, illetve a fűtéssel nem rendelkező családok esetében az otthonukban történő kihúlések megelőzhetővé váljanak az utcai szociális munkás szolgálat és a központ munkatársai folyamatosan együttműködnek egymással a téli krízisidőszak alatt.

Szombathely város valamennyi szociális intézményében, házi orvosi rendelőjében, közintézményekben, illetve a helyi járatokon kifüggesztésre került az a felhívás, amely tájékoztatást nyújt a szolgálat elérhetőségeiről.

## **EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK**

- Az otthonukban egyedül élő idős, illetve beteg emberek folyamatos felkeresése a téli krízisidőszakban a Pálos Károly Szociális Szolgáltató és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársaival együttműködve. A közös munka eredményeképpen jelentősen csökkenthető a kihúlések veszélyének kockázata.
- Az utcai szociális munkás szolgálat munkatársai a kórházba kezelés alatt álló klienseiket legalább heti rendszerességgel látogatják, részükre kórházi csomagot biztosítanak.
- Folyamatosan részt vesznek adomány szervezési akciókban, közreműködnek az adományok eljuttatásában.
- Utcán élő hajléktalan esetén a temetés lebonyolításában együttműködés az önkormányzattal, részvétel a temetésen, illetve a „hajléktalan sírok” gondozása

Az intézmény dolgozói a szolgáltatásnyújtás során titoktartásra kötelezettek, s az adatvédelemre vonatkozó szabályokat kötelesek betartani.

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

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

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

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

### **5. Az utcai szociális munka szolgáltatásairól nyújtott tájékoztatás módjai**

- A Hajléktalan Embereket Ellátó Szociális Intézmények szolgáltatásairól elkészített szórólap, folyamatos terjesztése az igénybevevők, a lakosság, a rendőrség, a közterület felügyelet, illetve egyéb szolgáltatók felé.

- Éjjel nappal hívható zöldszám, a lakossági bejelentések fogadására 06/ 80-205-165
- A helyi újságban évente megjelenő tájékoztatás az intézmény által nyújtott szolgáltatásokról.
- Az intézmény folyamatosan aktualizált honlapján minden információ elérhető.

## **6. Az igénybevevők és a személyes gondoskodást nyújtó személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

### ***Tájékoztatási kötelezettség***

A nappali melegedő szolgáltatásairól a kérelmezőt tájékoztatni kell.

A tájékoztatás formája:

- írásban (tájékoztató füzet)
- hirdetőtáblán

### ***A tájékoztatás tartalmazza:***

- az ellátás tartalmát és feltételeit,
- a vezetett nyilvántartásokat,
- a panaszjogok gyakorlását,
- az intézményi jogviszony megszűnésének eseteit,
- az intézmény házirendjét.
- az igénybe vehető szolgáltatásokat
- az ellátott jogi képviselő által nyújtható segítségnyújtási lehetőségeket és az ellátott jogi képviselő elérhetőségét
- a kft működésével kapcsolatos tulajdonosi döntéseket

### ***Ellátott jogi képviselő***

Az intézményi jogviszony keletkezésekor az igénybevevőt tájékoztatjuk az ellátott jogi képviselő intézményéről, jogköréről, elérhetőségéről. Az intézmény hirdetőtábláján kifüggesztésre kerül.

Segítséget nyújtunk és közreműködünk abban, hogy a jogosult személyek kérdése, észrevétele, panasza eljusson az ellátott jogi képviselőhöz, ügyfélfogadási idő bevezetésével is. Az ellátott jogi képviselő működésével kapcsolatos szabályokat és feladatait a 1993.évi III.tv.94/K.§.(1)-(9) bekezdése tartalmazza.

### ***Panaszkezelés***

Az igénybevevő az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében a szakmai vezetőnél, valamint az intézményben kifüggesztett panaszkönyvben jelezheti észrevételeit. A szakmai vezető a kifogást, panaszt 15 napon belül megvizsgálja, s írásban tájékoztatja az igénybevevőt a vizsgálat eredményéről, s a vizsgálat megállapításait az ügyvezető elé terjeszti.

Ha a szakmai vezető az intézkedést elmulasztja, vagy az igénybevevő a szakmai vezető intézkedését sérelmezi, panaszának vizsgálatát a Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. ügyvezetőjétől kérheti. Az ügyvezető intézkedése ellen a panaszos a polgári jog szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

### *A szociális szolgáltatást végzők jogai*

A Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft., mint munkáltató a munkavállalói részére biztosítja a megfelelő munkavégzési körülményeket, azt, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, elismerjék munkájukat, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat, személyiségi jogaikat.

Tárgyi feltételek tekintetében: iroda helyiséget, személyzeti mosdót-zuhanyzót, külön edényzetet, étel tárolására hűtőszekrényt, melegítésére mikrohullámú sütőt, kávé-teafőző berendezést, internet hozzáférést, vonalas és mobiltelefon használatot, személyes tárgyak tárolására zárható szekrényt biztosít.

A hajléktalan személyek ellátását végző dolgozók a munkavégzés során közfeladatot ellátó hivatalos személynek minősülnek. A dolgozók védelme érdekében az ellátást igénylők részéről esetlegesen felmerülő vészhelyzet kezelésére a vonatkozó szabályzatban foglaltak szerint kell eljárni.

A dolgozók bérezése a Munka Törvénykönyvében, a Kjt.-ben és más közalkalmazotti jogviszonyt szabályozó jogszabályi előírások szerint történik.

## NAPPALI MELEGEDŐ

<b>Fenntartó:</b>	Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft.	
<b>Cím:</b>	Szombathely, Zanati út 1.	
<b>Telefonszám:</b>	94/513-318	
<b>Nyitva tartás:</b>	hétfő-vasárnap	8-18 óra
<b>Engedélyezett férőhely:</b>	40 fő	

### 1. Az szolgáltatás célja, feladata:

A Nappali melegedő elsősorban az **éjjeli menedékhely** szolgáltatásait igénybevevőket, s az **utcán élőket** szólítja meg, de a rehabilitációs programokba be kívánja vonni azokat a **potenciálisan hajléktalan embereket** is, akiknek egészségi állapotuk, szociális- és munkaerő-piaci kompetencia-hiányuk miatt az önálló lakhatásuk megtartása veszélyben van, munkaerőpiacra történő kivezetésük pedig csak foglalkoztatási rehabilitáció után valósulhat meg.

A nappali melegedő lehetőséget biztosít a hajléktalan személyek részére

- közösségi együttlétre,
- pihenésre,
- személyi tisztálkodásra,
- személyes ruházat tisztítására,
- étel melegítésére, tállalására, elfogyasztására.

Azzal, hogy a nappali melegedő, az I. számú utcai szociális munkás szolgálat és az éjjeli menedékhely egy telephelyen működik, hatékonyabban biztosítható az intézményes ellátással szemben idegenkedő hajléktalan emberek bizalmának megnyerése, az ellátó rendszerbe való bevonása.

Az éjjeli menedékhely szolgáltatásait igénybevevőknek reggel 8 órakor - amikor az éjjeli menedékhely bezár - nem kell elhagyniuk az intézményt, hanem az épületen belül működő nappali melegedő szolgáltatásit vehetik igénybe. Ezzel a működéssel megelőzhetővé válik, hogy az éjjeli menedékhelyről reggel 8 órakor elküldött emberek jelentős része napközben közterületen töltsé idejét.

## 2. Más intézménnyel történő együttműködés módjai:

Az intézmények közötti együttműködés, tájékoztatás, információnyújtás az alábbi módokon történhet:

- írásos formában:           - levél formájában  
                                      - elektronikus úton
- szóbeli formában:        - személyesen  
                                      - telefonon.

Rendszeres kapcsolatunk van a Hajléktalanokért Közalapítvánnyal, az országban működő hajléktalan ellátó szervezetekkel, a régióban működő egészségügyi és más szociális intézményekkel, a Járási Kormányhivatal szerveivel stb.

## 3. Nappali ellátást igénybevevő hajléktalan emberek demográfiai és szociológiai jellemzői

Gondozási napok száma és átlaglétszám a nappali melegedőben

Év	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Gondozási napok száma	11.049	11.186	10.842	11.824	13.864	15.807	15.511	13.933	14.519	16.029	14179
Átlaglétszám *(fő)	43,84	44,38	43,19	47,1	55,0	63,98	61,79	55,51	57,62	63,86	56,49

### A nappali melegedő szolgáltatásait igénybevevők fontosabb demográfiai jellemzői

Nappali melegedőben megfordultak száma: 216 fő, ebből		
Nem	Férfi	182
	Nő	34
Iskolai végzettség	8 általános vagy alacsonyabb	148
	szakmunkás	55
	szakközépisk., érettségi	11
	főiskola	2
Életkor	18-25 év	21
	26-30 év	10
	31-35 év	9

\* A költségvetési törvényben meghatározottak szerint számolva (osztószámmal 251 ill. 252)



	36-40 év	20
	41-45 év	31
	46-50 év	37
	51-55 év	31
	56-60 év	22
	61-65 év	23
	66 év felett	10

Minden szolgáltatást igénybevevő számára biztosítjuk a tisztálkodás és a személyes ruházat tisztításának feltételeit. Gondoskodunk a ruházat és egyéb személyes dolgok biztonságos őrzéséről, lehetőség szerint a ruházat pótlásáról. Az étkeztetés lehetőségének biztosítása 2017. évtől a Hajléktalanokért Közalapítvánnyal együttműködve pályázati program keretében történik. Napi egy tál előrecsomagolt ebédet biztosítunk valamennyi igénybevevő részére. Az étel melegítéséhez és elfogyasztásához kulturált körülmények állnak rendelkezésre a nappali melegedőben. **2018. évben 33275 adag ebéd kiosztására került sor a nappali melegedőben.**

A nappali melegedőben történik a hajléktalan emberek okmánypótlása, hivatalos ügyintézése. A hajléktalan lét gyakori velejárója a személyes okmányok elvesztése, azt azonban valamennyien tudják, hogy legalább személyi igazolvánnyal rendelkezniük kell ahhoz, hogy a sorozatos rendőrségi feljelentéseket elkerüljék. Az egészségügyi ellátáshoz való hozzáférés szigorodásának következtében egyre gyakrabban igényelnek segítséget a TB kártya pótlásához, az adóigazolvány megkéréséhez. Az esetek többségében akkor kérnek segítséget a hajléktalan emberek, amikor munkaviszonyt kívánnak létesíteni. Postacímet minden utcai illetve éjjeli menedékhely szolgáltatásait igénybe vevő hajléktalan embernek biztosítunk, amennyiben ezt igénylik.

#### **4. A Nappali melegedő szakmai tartalma, szolgáltatási elemek bemutatása**

##### **NYITOTT KLUB**

A nyitott klub az első találkozás helyszíne, ami a házirend szabályainak elfogadása esetén mindenki számára szabadon látogatható.

A klubban kulturált körülmények között lehetőséget biztosítunk:

- közösségi együttlétre
- újságolvasásra
- étel melegítésére, elfogyasztására
- ital automata használatára
- televíziós műsorok megtekintésére

##### **ALACSONY KÜSZÖBŰ SZOLGÁLTATÁSOK, HÁZTARTÁSI VAGY HÁZTARTÁST PÓTLÓ SEGÍTSÉGNYÚJTÁS**

- Személyes ruházat tisztításához feltételek megteremtése
  - Mosodahelyiség
  - Mosáshoz szükséges gépek

- Mosópor
- **Személyi tisztálkodás feltételeinek biztosítása**
  - Fürdőhelyiség hideg meleg vizes ellátással
  - Tisztálkodáshoz szükséges textilja (napi váltással)
  - Tisztálkodó szerek (fürdőhab, sampon)
  - Hajszárító

## **ÉTKEZTETÉS, ÉTEL MELEGÍTÉSÉHEZ, TÁLALÁSHOZ, ELFOGYASZTÁSÁHOZ SZÜKSÉGES FELTÉTELEK BIZTOSÍTÁSA**

- Konyha használata
- Konyhai felszerelési tárgyak
- Étel hűtőben történő tárolása (tároló dobozban, névvel ellátva)
- Étkezési lehetőség biztosítása: munkanapokon az RSZTOP program keretében meleg ebéd, illetve adományok formájában hideg élelmiszer

Az étkeztetés lehetőségének biztosítása 2017. évtől a Hajléktalanokért Közalapítvánnyal együttműködve pályázati program keretében történik. Napi egy tál előrecsomagolt ebédet biztosítunk valamennyi igénybevevő részére. Az étel melegítéséhez és elfogyasztásához kulturált körülmények állnak rendelkezésre a nappali melegedőben.

## **TERMÉSZETBENI JUTTATÁSOK BIZTOSÍTÁSA**

Természetbeni juttatás még különösen: gyógyszer kiváltásához nyújtott támogatás, okmányok megszerzéséhez támogatás, ruházat pótlása stb.

## **ESETKEZELÉS**

Az igénybevevő hajléktalan személy problémáinak megoldása érdekében, együttműködik az öt gondozó szociális munkással, közösen számba veszik és mozgósítják az igénybevevő saját és támogató környezete erőforrásait, és azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.

## **GONDOZÁS**

Az intézmény szolgáltatásait igénybevevő hajléktalan személyek részére nyújtott szolgáltatás, mely célja az ellátott részére a meglévő lehetőségek felhasználásával biztosítani az emberhez méltó életminőség elérését.

## **FELÜGYELET**

Az intézmény szolgáltatásait igénybevevő hajléktalan személyek, személyi és vagyon tárgyainak biztonsága érdekében végzett szolgáltatás, melyet erre a feladatra megbízott személy alkalmazásával és kamerarendszerrel biztosítunk.

- **Csomagmegőrzés biztosítása**

A **csomagmegőrző szekrénybe** a kisméretű használati tárgyakat a szekrény kulcsának írásos átadása-átvétele után az igénybevevő helyezi el. Az elhelyezés után a szekrény kulcsát az információs szolgálatnak le kell adni.

**SZÁLLÍTÁS:** Az ügyfeleknek - szükségleteihez igazodva -, egészségügyi intézményekbe, egyéb hivatalos ügyeik intézéséhez, szervezett szabadidős programok, családi és társas kapcsolatok ápolásához, ingóságai szállításához nyújtunk segítséget. Indokolt esetben a szolgáltatást az intézmény gépkocsijával biztosítjuk.

### INFORMÁCIÓS SZOLGÁLTATÁS

- internet hozzáféréssel *(az igénybevevőknek önállóan, illetve szükség esetén a szociális munkások segítségével lehetőséget biztosítunk internet használatára),*
- tájékoztató anyagok igénybevételével,
- szóbeli tájékoztatással,
- telefonszolgáltatással

### TANÁCSADÁS

Az igénybevevő kérésére az éjjeli menedékhelyen szolgálatot teljesítő szociális munkás megszervezi a jogi, pszichológiai tanácsadást, illetve az igénybevevő számára életvezetési tanácsot nyújt.

Az igénybevevő kérésére a szociális munkás megszervezi a jogi, pszichológiai tanácsadást.

### MUNKAERŐ-PIACI SZOLGÁLTATÁSOK

- álláskereséshez segítségnyújtás (szükség esetén telefonhasználat biztosítása)
  - tájékoztatás a társaság támogatott foglalkoztatási programjairól
  - tájékoztatás a munkaügyi központ szolgáltatásairól
- A nappali melegedő szolgáltatásait igénybevevő hajléktalan személyeknek joguk van **fejlesztő foglalkoztatásban** részt venni *(fejlesztési jogviszony, munkaviszonyban történő foglalkoztatás).*

#### **A foglalkoztatás előfeltétele:**

- intézményi jogviszony
- munka-, szervezetpszichológus javaslata, vagy
- hatályos munka-rehabilitációt javasoló szakvélemény
- foglalkozás egészségügyi alkalmassági vizsgálaton való megfelelés

#### **Telephelyek:**

*Fejlesztési jogviszonyban történő foglalkoztatás:*

- Szombathely, Vörösmarty út 36.
- Szombathely, Kötő utca 12.

*Munkaviszonyban történő foglalkoztatás:*

- Szombathely, Vörösmarty út 36.
- Szombathely, Kötő utca 12.

- **Szocioterápiás foglalkoztatás**

Szocioterápiás foglalkoztatásra van lehetőség az intézményben, az igénybevevők képességeinek szinten tartása és fejlesztése érdekében.

Feltétele:

A szakmai vezető javaslatára az ügyvezető igazgató engedélyezése szükséges, a foglalkoztatáshoz.

Formája:

- Munkaterápia

Munkaterápia keretében végezhető tevékenységek az intézmény környezetében, és az intézményen kívül:

- Szemétszedés,
- Takarítás
- Zöldterület gondozás

Munkaterápiás jutalom összege:

- 100Ft/óra

Munkaterápiára fordítható idő naponta (munkanap) maximum 2 óra.

### **KÉSZSÉGFEJLESZTÉS, SZABADIDŐS PROGRAMOK SZERVEZÉSE, AZOKON VALÓ RÉSZVÉTEL BIZTOSÍTÁSA**

Az igénybe vevő egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló csoportos tevékenységek lehetőségének biztosítása, azok gyakorlására.

*Szabadidős programok:* TV-nézés, rádióhallgatás, újságolvasás, könyvkölcsönzés, ünnepekre való készülődés.

A szabadidős programok szervezése során a szociális munkás programtervet készít, amelyben rögzíti a programhoz szükséges eszközöket is.

### **EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÁS MEGSZERVEZÉSE**

Az intézmény orvosa az igénybevevő kérésére egészségügyi alapszolgáltatást nyújt, illetve javaslatot tesz betegszobái elhelyezésre, valamint szükség esetén megszervezi a szak illetve a kórházi ellátást.

### **@ PONT HASZNÁLATA**

A szolgáltatást igénybe vevő az információs szolgálattal egyeztetni a rendszer használatát. (időpont egyeztetés, segítség kérése, stb.)

### **5. A szolgáltatás igénybevételének módja:**

A Nappali melegedő szolgáltatásainak igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő kérelmére történik.

A szolgáltatás igénybevételét az intézmény vezetője a TAJ alapú Központi Elektronikus Nyilvántartási Rendszerben is rögzíti.

A Szociális törvény, valamint az 1/2000.(I.7.) SZCSM rendelet által előírt szolgáltatásokat (napközbeni tartózkodás, higiéniai szükségletek kielégítése, étkezés feltételeinek megteremtése stb.) valamennyi hajléktalan személy igénybe veheti.

## **Az igénybevevő intézményi jogviszonyának megszüntetésével kapcsolatos szabályok**

### **Az intézményi jogviszony megszűnik:**

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével
- az igénybevevő halálával

### **A szakmai vezető az intézményi jogviszonyt megszünteti, ha a jogosult:**

- a házirendet súlyosan megsérti,
- agresszív, botrányt okozó magatartásával a szolgáltatást igénybevevők nyugalalmát, az intézmény működését zavarja,
- a társak vagy az intézmény dolgozóinak sérelmére bűncselekményt követ el

### **Az intézményi jogviszony megszüntetésének szabályai:**

- Az intézményi jogviszony megszüntetését a jogosult, illetve annak törvényes képviselője kezdeményezheti. Ezen esetben a jogviszony a felek megegyezése szerinti időpontban szűnik meg.
- ha az intézményi jogviszonya megszüntetésre kerül és az ellen panasszal nem él, illetve ha panasz vizsgálását követően az intézményi jogviszony megszüntetése jóváhagyásra kerül.

## **6. A nappali melegedő szolgáltatásairól nyújtott tájékoztatás módjai**

- A Hajléktalan Embereket Ellátó Szociális Intézmény szolgáltatásairól elkészített szórólap, folyamatos terjesztése az igénybevevők, a lakosság, a rendőrség, a közterület felügyelet, illetve egyéb szolgáltatók felé.
- Éjjel nappal hívható zöldszám, a lakossági bejelentések fogadására: **06/ 80-205-165**
- A helyi újságban évente megjelenő tájékoztatás az intézmény által nyújtott szolgáltatásokról.
- Az intézmény folyamatosan aktualizált honlapján minden információ elérhető.

## **7. Az igénybevevők és a személyes gondoskodást nyújtó személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

### ***Tájékoztatási kötelezettség***

A Nappali Melegedő szolgáltatásairól a kérelmezőt tájékoztatni kell.

A tájékoztatás formája:

- szóban, írásban
- hirdetőtáblán
- interneten
- tájékoztató füzet

### ***A tájékoztatás tartalmazza:***

- az ellátás tartalmát és feltételeit,
- a vezetett nyilvántartásokat,
- a panaszjogok gyakorlását
- az intézmény házirendjét.
- az igénybe vehető szolgáltatásokat
- az ellátott jogi képviselő által nyújtható segítségnyújtási lehetőségeket és az ellátott jogi képviselő elérhetőségét
- a kft működésével kapcsolatos tulajdonosi döntéseket

### ***Ellátott jogi képviselő***

Az intézményi jogviszony keletkezésekor az igénybevevőt tájékoztatjuk az ellátott jogi képviselő intézményéről, jogköréről, elérhetőségéről. Az intézmény hirdetőtábláján kifüggesztésre kerül.

Segítséget nyújtunk és közreműködünk abban, hogy a jogosult személyek kérdése, észrevétele, panasza eljusson az ellátott jogi képviselőhöz, ügyfélfogadási idő bevezetésével is.

Az ellátott jogi képviselő működésével kapcsolatos szabályokat és feladatait a 1993.évi III.tv.94/K.§.(1)-(9) bekezdése tartalmazza.

### ***Panaszkezelés:***

Az igénybevevő az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében a szakmai vezetőnél, valamint az intézményben kifüggesztett panaszkönyvben jelezheti észrevételeit.

A szakmai vezető a kifogást, panaszt 15 napon belül megvizsgálja, s írásban tájékoztatja az igénybevevőt a vizsgálat eredményéről, s a vizsgálat megállapításait az ügyvezető elé terjeszti.

Ha a szakmai vezető az intézkedést elmulasztja, vagy az igénybevevő a szakmai vezető intézkedését sérelmezi, panaszának vizsgálatát a Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. ügyvezetőjétől kérheti. Az ügyvezető intézkedése ellen a panaszos a polgári jog szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

### ***A szociális szolgáltatást végzők jogai***

A Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft., mint munkáltató a munkavállalói részére biztosítja a megfelelő munkavégzési körülményeket, azt, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, elismerjék munkájukat, tiszteletben tartás ember méltóságukat, személyiségi jogaikat.

Tárgyi feltételek tekintetében: iroda helyiséget, személyzeti mosdót-zuhanyzót, külön edényzetet, étel tárolására hűtőszekrényt, melegítésére mikrohullámú sütőt, kávé-teafőző berendezést, internet hozzáférést, vonalas és mobiltelefon használatot, személyes tárgyak tárolására zárható szekrényt biztosít.

A hajléktalan személyek ellátását végző dolgozók a munkavégzés során közfeladatot ellátó hivatalos személynek minősülnek.

A dolgozók védelme érdekében az ellátást igénylők részéről esetlegesen felmerülő vészhelyzet kezelésére a vonatkozó szabályzatban foglaltak szerint kell eljárni. (lásd. 5. sz. melléklet)

A dolgozók bérezése a Munka Törvénykönyvében, a Kjt.-ben és más közalkalmazotti jogviszonyt szabályozó jogszabályi előírások szerint történik.

## **SZAKOSÍTOTT ELLÁTÁSOK**

### **ÉJJEI MENEDÉKHELY**

<b>Fenntartó:</b>	<b>Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft.</b>
<b>Cím:</b>	<b>Szombathely, Zanati út 1.</b>
<b>Telefonszám:</b>	<b>94/513-318</b>
<b>Nyitva tartás:</b>	<b>18 órától 08 óráig</b>
<b>Engedélyezett férőhely:</b>	<b>25 fő</b>
<b>Időszakos férőhely:</b>	<b>20 fő</b>

#### **1. Az szolgáltatás célja, feladata:**

A hajléktalanok éjjeli menedékhelye az önellátásra és a közösségi együttélés szabályainak betartására képes hajléktalan személyek éjszakai pihenését, valamint krízishelyzetben éjszakai szállás biztosítását lehetővé tevő szolgáltatás.

Az intézmény szolgáltatásait azok vehetik igénybe, akik éjszakáikat közterületen vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségben töltik.

Az éjjeli menedékhely működtetésének legfontosabb célja, hogy egyetlen hajléktalan személy se legyen kénytelen éjszakáit utcán, közterületen tölteni. Az éjszakai pihenés mellett az éjjeli menedékhely biztosítja mindazokat a szolgáltatásokat, amelyek az alapvető fizikai szükségletek kielégítéséhez nélkülözhetetlenek.

#### **2. Más intézménnyel történő együttműködés módjai:**

Az intézmények közötti együttműködés, tájékoztatás, információnyújtás az alábbi módokon történhet:

- írásos formában: - levél formájában  
- elektronikus úton
- szóbeli formában: - személyesen  
- telefonon.

Az intézmény a hajléktalan személyek minél szélesebb körű és zavartalan ellátása érdekében együttműködési megállapodást írt alá a Nyugat-dunántúli Regionális Diszpécserszolgálattal, a Mentőszolgálattal, a Rendőrséggel, a Közterület felügyelettel, valamint a Markusovszky Kórházzal.

Rendszeres kapcsolatunk van a Hajléktalanokért Közalapítvánnyal, az országban működő hajléktalan ellátó szervezetekkel, a régióban működő egészségügyi és más szociális intézményekkel, a Járási Kormányhivatal szervezeteivel stb.

### 3. Az éjjeli menedékhely szolgáltatásait igénybevevő személyek demográfiai és szociológiai jellemzői

#### Forgalmi adatok az éjjeli menedékhelyen (2007-2017.év)

Év	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Gondozási napok száma	11234	14273	13458	15899	14215	16080	17455	16480	15165	13650	11508
Átlaglétszám	30,78	39,10	36,97	43,55	38,95	44,05	47,82	45,15	41,43	41,42	31,52
Megfordultak száma	214	220	207	210	219	247	268	225	218	216	194

Az éjjeli menedékhely 2018. évben is folyamatosan teljes kihasználtsággal üzemelt. A téli leghidegebb időszakban az éjjeli menedékhelyen alvók száma az 55 főt is elérte. 2018. évben az éjjeli menedékhely szolgáltatásait **194 fő** vette igénybe, közülük 163 fő volt férfi és 31 fő volt nő.

#### Az éjjeli menedékhelyet igénybevevők átlagéletkora

év	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
átlagéletkor	43,82	41,33	42,5	43,5	43,26	42,56	43,67	44,15	45,25	47,79	45,14	45,24

### 4. Az éjjeli menedékhely szakmai tartalma, szolgáltatási elemek bemutatása

#### LAKHATÁS, ÉJSZAKAI PIHENÉS BIZTOSÍTÁSA

Éjszakai pihenésre az éjjeli menedékhelyen az ügyeletes által kijelölt ágyon van lehetőség.



## **HÁZTARTÁSI VAGY HÁZTARTÁST PÓTLÓ SEGÍTSÉGNYÚJTÁS**

- **személyi tisztálkodás biztosítása,**

*A szolgáltatás során az intézmény az alábbiakat adja:*

- Fürdőhelyiség hideg-melegvizes ellátással,
- Tisztálkodáshoz szükséges textília (napi váltással),
- Tisztálkodó szerek (fürdőhab, sampon),
- Hajszárító

- **személyes ruházat tisztításának biztosítása,**

*Szolgáltatás során az intézmény az alábbiakat adja:*

- Mosodahelyiség,
- Mosáshoz szükséges gépek,
- Mosógép, centrifuga,
- Mosópor.

## **ÉTKEZTETÉS, ÉTEL MELEGÍTÉSÉHEZ, TÁLALÁSÁHOZ, ELFOGYASZTÁSÁHOZ SZÜKSÉGES FELTÉTELEK BIZTOSÍTÁSA**

- Konyhahasználat 16-07 óráig
- Konyhai felszerelési tárgyak,
- Evőeszköz.
- Étel hűtőben történő tárolása (tároló dobozban, névvel ellátva)
- Étkezési lehetőség biztosítása: munkanapokon az RSZTOP program keretében meleg ebéd, illetve adományok formájában hideg élelmiszer

## **ESETKEZELÉS**

Az igénybevevő hajléktalan személy problémáinak megoldása érdekében, együttműködik az őt gondozó szociális munkással, közösen számba veszik és mozgósítják az igénybevevő saját és támogató környezete erőforrásait, és azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.

## **ÜGYINTÉZÉS**

Az igénybevevő kérésére, illetve bármilyen jogosultságának fennállása esetén a jogosultság megszerzése érdekében az ügyintéző szociális munkástól kérhet segítséget. Az ügyintézés feltétele: együttműködési szerződést kell kötni az ügyintézést végző munkatárssal.

Ügyintézés során az intézmény beszerzi a szükséges dokumentumokat, elkészíti az igazolásokat, másolatokat.

## **GONDOZÁS**

Az intézmény szolgáltatásait igénybevevő hajléktalan személyek részére nyújtott szolgáltatás, mely célja az ellátott részére a meglévő lehetőségek felhasználásával biztosítani az emberhez méltó életminőség elérését.

## **MUNKAVÉGZÉS LEHETŐSÉGÉNEK MEGSZERVEZÉSE**

A munkaügyi kirendeltség által megküldött állásajánlatok, valamint a sajtóban megjelenő álláshirdetések és a társaság munkalehetőségek alapján munka ajánlatok megtétele.

Az éjjeli menedékhely szolgáltatásait igénybevevőknek joguk van az intézményen belüli foglalkoztatásban részt venni (*fejlesztő- felkészítő foglalkoztatás, munka rehabilitációs foglalkoztatás*).

**Feltétele:**

- intézményi jogviszony
- érvényes rehabilitációs alkalmassági vizsgálat

**Telephelyek:**

*Fejlesztő- felkészítő foglalkoztatás*

- Szombathely, Vörösmarty út 36.
- Szombathely, Kötő utca 12.

*Munka rehabilitációs foglalkoztatás*

- Szombathely, Vörösmarty út 36.
- Szombathely, Kötő utca 12.

**Szocioterápiás foglalkoztatás**

Szocioterápiás foglalkoztatásra van lehetőség az intézményben, az igénybevevők képességeinek szinten tartása és fejlesztése érdekében.

**Feltétele:**

A szakmai vezető javaslatára az ügyvezető igazgató engedélyezése szükséges, a foglalkoztatáshoz.

**Formája:**

- Munkaterápia

Munkaterápia keretében végezhető tevékenységek az intézmény környezetében, és az intézményen kívül:

- Szemétszedés,
- Takarítás
- Zöldterület gondozás

Munkaterápiás jutalom összege:

- 100Ft/óra

Munkaterápiára fordítható idő naponta (munkanap) maximum 2 óra.

**FELÜGYELET**

Az intézmény szolgáltatásait igénybevevő hajléktalan személyek, személyi és vagyon tárgyainak biztonsága érdekében végzett szolgáltatás, melyet erre a feladatra megbízott személy alkalmazásával és kamerarendszerrel biztosítunk.

- **csomag-, érték-, vagyonmegőrzés**

(Lásd: csomag-, érték- és vagyonmegőrzésre átadott tárgyak átvételének és átadásának szabályozása.)

**SZÁLLÍTÁS:** Az ügyfeleknek - szükségleteihez igazodva -, egészségügyi intézményekbe, egyéb hivatalos ügyeik intézéséhez, szervezett szabadidős programok, családi és társas kapcsolatok ápolásához, ingóságaihoz szállításához nyújtunk segítséget. Indokolt esetben a szolgáltatást az intézmény gépkocsijával biztosítjuk.

## **POSTACÍM, TELEFONHASZNÁLAT**

Az igénybevevő írásos kérelmére az intézmény postacímet biztosít. Küldemény érkezésekor az ügyeletes szociális munkás az átvételről és az átadásról postakönyv útján gondoskodik.

Az igénybevevők az intézmény területén elhelyezett nyilvános telefont használhatják.

## **TANÁCSADÁS**

Az igénybevevő kérésére az éjjeli menedékhelyen szolgálatot teljesítő szociális munkás megszervezi a jogi, pszichológiai tanácsadást, illetve az igénybevevő számára életvezetési tanácsot nyújt.

## **INFORMÁCIÓNYÚJTÁS**

Az igénybevevő kérésére az intézmény szociális és egyéb információt nyújt. Az információnyújtás történhet szóban és írásban.

## **EGÉSZSÉGÜGYI ALAPELLÁTÁS MEGSZERVEZÉSE**

A Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. az Országos Egészségbiztosítási Pénztárral kötött szerződés értelmében a hajléktalan emberek egészségügyi ellátása érdekében háziorvosi rendelőt és betegszobát működtet.

Az intézmény orvosa az igénybevevő kérésére az egészségügyi alapszolgáltatást biztosítja.

- **Betegszobai elhelyezés**

Betegség esetén, illetve kórházi ápolás után az igénybevevő kérheti betegszobai elhelyezését.

Betegszobai elhelyezést az intézmény orvosának javaslata alapján, a javaslatban megjelölt időpontig lehet igénybe venni. Egészségügyi szakellátás, kórházi ellátás megszervezése.

Az intézmény orvosa szükség esetén intézkedik a szakellátáshoz való hozzájutásról, illetve kórházi beutalásról.

## **TERMÉSZETBENI JUTTATÁSOK**

Az igénybevevő, aki jövedelemmel nem, vagy átmenetileg nem rendelkezik, a szociális munkásnál kérelmezheti a természetbeni juttatást. Odaítélésének feltétele: együttműködés a szociális munkással.

Természetbeni juttatás különösen: gyógyszer kiváltásához nyújtott támogatás, élelem biztosítása, okmányok megszerzéséhez támogatás.

## **KÉSZSÉGFEJLESZTÉS, SZABADIDŐS PROGRAMOK SZERVEZÉSE, AZOKON VALÓ RÉSZVÉTEL BIZTOSÍTÁSA**

Az igénybevevő egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló csoportos tevékenységek lehetőségének biztosítása, azok gyakorlására.

*Szabadidős programok:* TV-nézés, rádióhallgatás, újságolvasás, könyvkölcsönzés, ünnepekre való készülődés.

A szabadidős programok szervezése során a szociális munkás programtervet készít, amelyben rögzíti a programhoz szükséges eszközöket is.

## **AZ ÉJJELI MENEDÉKHELYRE BEVIHETŐ TÁRGYAK KÖRE**

Az igénybevevő jogosult személyes használati tárgyait az intézménybe bevinni. A személyes higiéné biztosításához szükséges elektromos eszközök (borotva, hajszárító stb) csak érintésvédelmi felülvizsgálat után használhatóak. Az érintésvédelmi felülvizsgálatot az érintett kérelmére az intézmény végezteti el.

Az éjjeli menedékhelyre nem vihető be bútor, televízió, háztartási gép.

A személyes használatra behozott eszközök, tárgyak, ruházat csak a csomagmegőrző szekrényben helyezhetők el.

## **AZ INTÉZMÉNYBE BEVIHETŐ SZEMÉLYES HASZNÁLATI TÁRGYAK MEGŐRZÉSE**

Az éjjeli menedékhely szolgáltatásait igénybevevők használati tárgyaiért - ha azok megőrzésére az intézmény nem kapott megbízást - az intézmény nem vállal felelősséget.

Az intézmény az éjjeli menedékhelyet igénybevevők részére csomag-, érték- és vagyonmegőrzést biztosít az alábbi szabályok szerint:

A csomagot, értéket, vagyontárgyat csak átadási-átvételi jegyzőkönyv, illetve a letéti szerződés aláírása után lehet elhelyezni. A jegyzőkönyv, illetve a szerződés 1 példányát az igénybevevőnek kell átadni, 1 példányát pedig az irattárban kell megőrizni.

### **• Csomagmegőrzés biztosítása**

A **csomagmegőrző szekrénybe** a kisméretű használati tárgyakat a szekrény kulcsának írásos átadása-átvétele után az igénybevevő helyezi el. Az elhelyezés után a szekrény kulcsát az információs szolgálatnak le kell adni.

A csomagmegőrző szekrényben, valamint a csomagmegőrző helyiségben romlandó élelmiszert, valamint az intézmény tulajdonában lévő használati tárgyakat (pl. törölköző, pléd), eszközöket tilos tárolni!

**Az igénybevevő két hetet meghaladó távolléte esetén a csomagmegőrző szekrényt két tanú jelenlétében a szociális munkás kiüríti.** A kiürítésről jegyzőkönyvet kell készíteni és a kiürített tárgyakat egy hónapig a csomagmegőrző helyiségben kell tárolni. Egy hónap után, ha felszólításra a jogosult nem jelentkezik vagy tartózkodási helye ismeretlen az intézmény a tárgyakat megsemmisíti vagy felhasználja.

A **csomagmegőrző helyiségben** elhelyezett nagyobb méretű használati tárgyak átadási-átvételi jegyzőkönyvvel tételesen kerülnek átadásra-átvételre. A jegyzőkönyv 1 példányát az igénybevevő kapja meg, 1 példányát pedig az irattárban kell megőrizni.

A csomagok 1 hónapon túli megőrzését az intézmény nem tudja biztosítani, ha az igénylő eltávozik az intézményből, és nem rendelkezik írásban a megőrzésről.

**Pénz, betétkönyv, értékes vagyontárgy kezelése** letéti kezelés formájában történik (lásd. **letéti kezelés szabályai**)

Az igénybevevőtől átvett pénzt pénztintézetben, betét formájában kell megőrizni, ha ezt az igénybevevő kéri. A készpénz betétben való elhelyezéséről 4 munkanapon belül a szociális munkás gondoskodik.

Készpénz kezelésére csak akkor kerülhet sor, ha az igénybevevő a készpénz kezelését írásban kéri.

**Pénzkivétel, pénzátadás a munkanapokon 8-16 óra között történhetett.**

Az értékek elhelyezéséről az intézmény biztonságos helyen gondoskodik.

#### **5. A szolgáltatás igénybevételének módja:**

Az éjjeli menedékhely szolgáltatása kérelemre indul. A szolgáltatások igénybevételének szándékáról az igénybevevő írásban nyilatkozik.

A férőhely erejéig előnyt élveznek, illetve ellátásukat biztosítani kell:

- az 50 év feletti, egészségükben károsodottnak,
- a rokkantaknak,
- a mentális, egészségi állapotuk miatt rászorultaknak

Az éjjeli menedékhely igénybevétele során a hajléktalan személynek az ügyeletes munkatársnál kell bejelentkeznie.

Új igénybevevő esetén az ügyeletet ellátó szociális munkás megismerteti a házirendet, amit az igénybevevővel aláíratat.

A házirend aláírt példánya az igénybevevő iratanyagába kerül.

A szociális munkás az igénybevevő esetében vizsgálja a hajléktalanság tényét, valamint tájékoztatja a jogosultat a szolgáltatásokról. A szolgáltatást igénybevevő 24 órán belül - ha a szolgáltatást továbbra is igénybe kívánja venni - tudógondozói vizsgálaton köteles részt venni.

Ezt követően az intézményvezető írásban intézkedik az intézményi jogviszony létesítéséről.

A szolgáltatás igénybevételét az intézmény vezetője a TAJ alapú Központi Elektronikus Nyilvántartási Rendszerben is rögzíti.

**Az éjjeli menedékhely szolgáltatásai térítésmentesek.**

#### **Az igénybevevő intézményi jogviszonyának megszüntetésével kapcsolatos szabályok**

***Az igénybevevő intézményi jogviszonya megszűnik:***

- amennyiben az igénybevevő 30 egymást követő napon jogviszonyát az éjjeli menedékhelyen nem gyakorolja
- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével
- az igénybevevő halálával

***Az intézményi jogviszonyt a szakmai vezető megszünteti, ha a jogosult:***

- az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt
- házirendet súlyosan megsérti
- agresszív, botrányt okozó magatartásával a szolgáltatást igénybevevők nyugalmát, az intézmény működését zavarja
- a társak vagy az intézmény dolgozóinak sérelmére bűncselekményt követ el

***Az intézményi jogviszony megszüntetésének szabályai:***

- Az intézményi jogviszony megszüntetését a jogosult, illetve annak törvényes képviselője kezdeményezheti. Ezen esetben a jogviszony a felek megegyezése szerinti időpontban szűnik meg.
- Ha az igénybevevő intézményi jogviszonya megszüntetésre kerül és az ellen panasszal nem él, illetve ha panasza kivizsgálását követően az intézményi jogviszony megszüntetése jóváhagyásra kerül.

**6. Az éjjeli menedékhely szolgáltatásairól nyújtott tájékoztatás módjai**

- A Hajléktalan Embereket Ellátó Szociális Intézmények szolgáltatásairól elkészített szórólap, folyamatos terjesztése az igénybevevők, a lakosság, a rendőrség, a közterület felügyelet, illetve egyéb szolgáltatók felé.
- Éjjel nappal hívható zöldszám, a lakossági bejelentések fogadására:  
**06/ 80-205-165**
- A helyi újságban évente megjelenő tájékoztatás az intézmény által nyújtott szolgáltatásokról.
- Az intézmény folyamatosan aktualizált honlapján minden információ elérhető.

**7. Az igénybevevők és a személyes gondoskodást nyújtó személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

***Tájékoztatási kötelezettség***

Az éjjeli menedékhely szolgáltatásairól a kérelmező tájékoztatni kell.

A tájékoztatás formája:

- szóban, írásban (tájékoztató füzet)
- hirdetőtáblán

***A tájékoztatás tartalmazza:***

- az ellátás tartalmát és feltételeit,
- a vezetett nyilvántartásokat,

- a panaszjogok gyakorlását,
- az intézményi jogviszony megszűnésének eseteit,
- az intézmény házirendjét.
- az igénybe vehető szolgáltatásokat
- az ellátott jogi képviselő által nyújtható segítségnyújtási lehetőségeket és az ellátott jogi képviselő elérhetőségét
- a kft működésével kapcsolatos tulajdonosi döntéseket

Az éjjeli menedékhely szolgáltatásait igénybevevők a hajléktalanok átmeneti szállásának lakógyűlésén részt vehetnek.

## **A lakógyűlés**

### ***A lakógyűlés célja:***

- a hajléktalanok átmeneti szállásán, éjjeli menedékhelyén élők tájékoztatása az őket érintő kérdésekről, a működésről, a feladatokról, a kft működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb dolgokról.

A lakógyűlést az ügyvezető igazgató hívja össze.

### ***Napirendje:***

- tájékoztatás a két lakógyűlés közti időben történekről,
- lakók működéssel kapcsolatos észrevételeinek, panaszainak meghallgatása,
- a felmerülő konfliktusok kezelése,
- az új feladatok megbeszélése.

### ***A lakógyűlés résztvevői:***

A hajléktalanok átmeneti szállásának, éjjeli menedékhelyének lakói, a kft ügyvezetője, a részlegvezetők, a hajléktalan ellátásban dolgozó szociális munkások.

A lakógyűlésről jegyzőkönyvet kell készíteni.

### ***Ellátott jogi képviselő***

Az intézményi jogviszony keletkezésekor az igénybevevőt tájékoztatjuk az ellátott jogi képviselő intézményéről, jogköréről, elérhetőségéről. Az intézmény hirdetőtábláján kifüggesztésre kerül.

Segítséget nyújtunk és közreműködünk abban, hogy a jogosult személyek kérdése, észrevétele, panasza eljusson az ellátott jogi képviselőhöz, ügyfélfogadási idő bevezetésével is.

Az ellátott jogi képviselő működésével kapcsolatos szabályokat és feladatait a 1993.évi III.tv.94/K.§.(1)-(9) bekezdése tartalmazza.

### ***Panaszkezelés:***

Az igénybevevő az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében a szakmai vezetőnél, valamint az intézményben kifüggesztett panaszkönyvben jelezheti észrevételeit.

A szakmai vezető a kifogást, panaszt 15 napon belül megvizsgálja, s írásban tájékoztatja az igénybevevőt a vizsgálat eredményéről, s a vizsgálat megállapításait az ügyvezető elé terjeszti.

Ha a szakmai vezető az intézkedést elmulasztja, vagy az igénybevevő a szakmai vezető intézkedését sérelmezi, panaszának vizsgálatát a Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft ügyvezetőjétől kérheti. Az ügyvezető intézkedése ellen a panaszos a polgári jog szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

#### ***A szociális szolgáltatást végzők jogai***

A Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft, mint munkáltató a munkavállalói részére biztosítja a megfelelő munkavégzési körülményeket, azt, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, elismerjék munkájukat tiszteletben tartás ember méltóságukat, személyiségi jogaikat.

A hajléktalan személyek ellátását végző dolgozók a munkavégzés során közfeladatot ellátó hivatalos személynek minősülnek. A dolgozók védelme érdekében az ellátást igénylők részéről esetlegesen felmerülő vészhelyzet kezelésére a vonatkozó szabályzatban foglaltak szerint kell eljárni.

A dolgozók bérezése a Munka Törvénykönyvében, a Kjt.-ben és más közalkalmazotti jogviszonyt szabályozó jogszabályi előírások szerint történik.

## **ÁTMENETI SZÁLLÁS**

<b>Fenntartó:</b>	<b>Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft.</b>
<b>Cím:</b>	<b>Szombathely, Zanati út 1.</b>
<b>Telefonszám:</b>	<b>94/513-310</b>
<b>Nyitva tartás:</b>	<b>folyamatos</b>
<b>Engedélyezett férőhely:</b>	<b>86 fő</b>

### **1. Az szolgáltatás célja, feladata:**

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

Az **átmeneti szálláson** élő hajléktalan emberek foglalkoztathatóságának javítása, önálló lakhatásuk segítése érdekében fejleszteni kívánt szolgáltatások:

- Önálló lakhatásra történő felkészítés egyéni és csoportos szociális munka formájában
- A munkavállalási esélyeket segítő képzések, tréningek felkutatása és támogatása
- A kiléptető lakások számának bővítése, minőségének javítása
- Koedukált elhelyezés lehetőségének biztosítása az átmeneti szálláson



A hajléktalanok átmeneti szállásán élők az Egyéni Gondozási Tervben meghatározottak szerint együttműködnek a szociális munkással annak érdekében, hogy munkaerő-piaci és társadalmi integrációjuk a lehető legteljesebben megvalósulhasson.

A szolgáltatás működtetésétől várt eredmények:

- A szolgáltatást igénybevevők képessé válnak az önálló életvitelre.
- Az életkoruk, egészségi állapotuk miatt önálló életvitelre már nem képes hajléktalan emberek segítséget kapnak ahhoz, hogy a számukra megfelelő ellátáshoz jussanak.

## 2. Más intézménnyel történő együttműködés módjai:

Az intézmények közötti együttműködés, tájékoztatás, információnyújtás az alábbi módokon történhet:

- írásos formában:
  - levél formájában
  - elektronikus úton
- szóbeli formában:
  - személyesen
  - telefonon.

Az intézmény a hajléktalan személyek minél szélesebb körű és zavartalan ellátása érdekében együttműködési megállapodást írt alá a Nyugat-dunántúli Regionális Diszpécserszolgálattal, a Mentőszolgálattal, a Rendőrséggel, a Közterület felügyelettel, valamint a Markusovszky Kórházzal.

Rendszeres kapcsolatunk van a Hajléktalanokért Közalapítvánnyal, az országban működő hajléktalan ellátó szervezetekkel, a régióban működő egészségügyi és más szociális intézményekkel, a munkaügyi központtal, a Nyugdíjbiztosítási Igazgatósággal, az Egészségbiztosítási Pénztárral stb.

## 3. Az átmeneti szállás szolgáltatásait igénybevevő személyek demográfiai és szociológiai jellemzői

**Forgalmi adatok az átmeneti szálláson (2007-2017. év)**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016.	2017	2018
<b>Gondozási napok száma<sup>†</sup></b>	24 908	27 655	32 481	36429	29 202	28989	29056	28900	28988	30965	31857
<b>Átlagléttség<sup>‡</sup></b>	68,24	75,77	89	99,8	80,01	79,42	79,61	79,18	79,2	84,84	87,27
<b>Igénybevevők száma<sup>§</sup></b>	151	121	155	210	164	151	149	141	155	166	157

<sup>†</sup> 2011. évig a társaság önkormányzati bérlakásaiban élőkkel együtt, 2012. évben már csak az átmeneti szálláson, illetve a külső intézményi férőhelyen élők.

<sup>‡</sup> 2011. évig a társaság önkormányzati bérlakásaiban élőkkel együtt, 2012. évben már csak az átmeneti szálláson, illetve a külső intézményi férőhelyen élők.

<sup>§</sup> 2011. évig a társaság önkormányzati bérlakásaiban élőkkel együtt, 2012. évben már csak az átmeneti szálláson, illetve a külső intézményi férőhelyen élők.

**Az átmeneti szállás férőhelyszáma 2017. április 1-vel 78 férőhelyről, 86 férőhelyre bővült.** Korábban a gazdasági részlegnek helyt adó, egykor szolgálati lakásnak épült épületrészben került kialakításra 8 új férőhely. A három szobás „lakás” külön bejáratúval rendelkezik a főépülettől, így nagyobb függetlenséget biztosít az ott élő hajléktalan embereknek, ezzel is segítve őket felkészülni az önálló életre.

A társaság utógondozást végez azon hajléktalan személyek esetében, akik az önálló lakhatásra segítséggel képesek. Az utógondozó lakások között van 1 saját tulajdonú 3 szobás lakás, 15 db önkormányzati lakás és 12 darab piaci alapokon működő bérlemény. Összesen a **28 db lakásban 61 fő lakik.** Esetükben az utógondozását **2 fő szociális munkás** végzi. Az ellátásban lévő személyekkel a kapcsolattartás egyénre szabott intenzitású.

Továbbra is komoly problémát jelent az átmeneti szálláson, hogy a lakók jelentős hányada **olyan idős, beteg, fogyatékos, illetve pszichiátriai beteg ember, akik önálló életvitelre nem képesek, az ő elhelyezésük tartós bentlakásos intézményben lenne indokolt.**

Az átmeneti szálláson 2018. évben **157 fő** fordult meg, közülük 127 fő volt férfi és 30 nő.

#### **A szolgáltatást igénybevevők életkor szerinti megoszlása**

Életkor/év	Létszám/fő
18-25	3
26-30	4
31-35	3
36-40	10
41-45	11
46-50	28
51-55	32
56-60	26
61-65	30
66-	10
<b>Összesen:</b>	<b>157</b>

**A 60 év feletti lakók jelentős részének rendkívül rossz az egészségi állapota ezért hosszú távú, tartós bentlakásos intézményi elhelyezésre lenne szüksége (Hajléktalanok Otthona).**

### Az átmeneti szállásról való távozás okai

Távozás oka	Fő
albérletbe költözött	41
éjjeli menedékhelyre került	20
hajléktalanok otthonába került	2
más intézménybe került	5
ismeretlen helyre távozott	15
elhunyt	7
Idősek otthonába került	4
<b>Összlétszám</b>	<b>94</b>

Az átmeneti szálláson az év során 94 fő jogviszonya szűnt meg, közülük 41 fő költözött albérletbe, ezek között piaci albérlet, önkormányzati bérlakás és munkaszállás egyaránt megjelent. Az éjjeli menedékhelyre 20 esetben „került vissza” lakó, ennek leggyakoribb oka a vállalt együttműködés be nem tartása volt. A korábbi időszakokhoz képest ugrásszerűen emelkedett az elhalálozások száma, a halálokok között legnagyobb arányban a daganatos megbetegedés volt jelen. Idősek otthonába és a hajléktalanok otthonába összesen 2 fő került tartós elhelyezésre.

#### 4. Az átmeneti szállás szakmai tartalma, a nyújtott szolgáltatások köre, szolgáltatási elemek bemutatása

##### LAKHATÁS

Életvitelszerű tartózkodás az átmeneti szállás 4 ágyas szobáiban.

##### ESETKEZELÉS

Az igénybevevő hajléktalan személy problémáinak megoldása érdekében, együttműködik az őt gondozó szociális munkással, közösen számba veszik és mozgósítják az igénybevevő saját és támogató környezete erőforrásait, és azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.

##### ÜGYINTÉZÉS

Az igénybevevő kérésére, illetve bármilyen jogosultságának fennállása esetén a jogosultság megszerzése érdekében az ügyintéző szociális munkástól kérhet segítséget. Az ügyintézés feltétele: együttműködési szerződést kell kötni az ügyintézőt végző munkatárssal.

Ügyintézés során az intézmény beszerzi a szükséges dokumentumokat, elkészíti az igazolásokat, másolatokat.

**GONDOZÁS** Az igénybevevő hajléktalan személyek részére nyújtott olyan szolgáltatások, melyek a meglévő lehetőségek felhasználásával biztosítják az emberhez méltó életminőség elérését.

## HÁZTARTÁSI VAGY HÁZTARTÁST PÓTLÓ SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

- **Személyi tisztálkodás biztosítása**
  - tisztálkodáshoz szükséges textília,
  - szükség esetén tisztálkodó szerek (fürdőhab, sampon),
  - fürdőhelyiség hideg-melegvizes ellátással,
  - hajszárító.
- **Személyes ruházat tisztításának biztosítása**
  - mosodahelyiség,
  - mosáshoz szükséges gépek,
  - szükség esetén mosópor.

## ÉTKEZTETÉS, ÉTEL MELEGÍTÉSÉHEZ, TÁLALÁSÁHOZ, ELFOGYASZTÁSÁHOZ SZÜKSÉGES FELTÉTELEK BIZTOSÍTÁSA

- konyhahasználat
- konyhai felszerelési tárgyak
- evőeszköz
- élelmiszer hűtőszekrényben való tárolása (névvel ellátott tároló dobozban)
- étkeztetés alapellátás keretében történő megszervezéséhez segítségnyújtás

## FELÜGYELET

Az intézmény szolgáltatásait igénybevevő hajléktalan személyek, személyi és vagyoni tárgyainak biztonsága érdekében végzett szolgáltatás, melyet erre a feladatra megbízott személy alkalmazásával és kamerarendszerrel biztosítunk.

- **Csomag-, érték-, vagyonmegőrzés** (Lásd: csomag-, érték- és vagyonmegőrzésre átadott tárgyak átvételének és átadásának szabályozása.)

**SZÁLLÍTÁS:** Az ügyfeleknek - szükségleteihez igazodva -, egészségügyi intézményekbe, egyéb hivatalos ügyeik intézéséhez, szervezett szabadidős programok, családi és társas kapcsolatok ápolásához, ingóságaihoz szállításához nyújtunk segítséget. Indokolt esetben a szolgáltatást az intézmény gépkocsijával biztosítjuk.

## POSTACÍM, TELEFONHASZNÁLAT

Az igénybevevő írásos kérelmére az intézmény postacímet biztosít. Küldemény érkezésekor az ügyeletes szociális munkás az átvételről és az átadásról postakönyv útján gondoskodik. Az igénybevevők az intézmény területén elhelyezett nyilvános telefont használhatják.

## TANÁCSADÁS

Az igénybevevő kérésére az átmeneti szálláson szolgálatot teljesítő szociális munkás megszervezi a jogi, pszichológiai tanácsadást, illetve az igénybevevő számára életvezetési tanácsot nyújt.

## INFORMÁCIÓNYÚJTÁS

Az igénybevevő kérésére az intézmény szociális és egyéb információt nyújt. Az információnyújtás történhet szóban és írásban.

## EGÉSZSÉGÜGYI ALAPELLÁTÁS MEGSZERVEZÉSE

- A Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. az Országos Egészségbiztosítási Pénztárral kötött szerződés értelmében a hajléktalan emberek egészségügyi ellátása érdekében háziorvosi rendelőt és betegszobát működtet.
- Az intézmény orvosa az igénybevevő kérésére az egészségügyi alapszolgáltatást biztosítja.
- **Betegszobai elhelyezés**
  - Betegség esetén, illetve kórházi ápolás után az igénybevevő kérheti betegszobai elhelyezését.
  - Betegszobai elhelyezést csak az intézmény orvosának javaslata alapján, a javaslatban megjelölt időpontig lehet igénybe venni.
- **Egészségügyi szakellátás, kórházi ellátás megszervezése**
  - Az intézmény orvosa szükség esetén intézkedik a szakellátáshoz való hozzájárulásról, illetve kórházi beutalásról.

## TERMÉSZETBENI JUTTATÁSOK

- Az igénybevevő, aki jövedelemmel nem, vagy átmenetileg nem rendelkezik, a szociális munkásnál kérelmezheti a természetbeni juttatást. Odaítélésének feltétele: együttműködés a szociális munkással.
- Természetbeni juttatás különösen: gyógyszer kiváltásához nyújtott támogatás, élelem biztosítása, okmányok megszerzéséhez támogatás.

## KÉSZSÉGFEJLESZTÉS, SZABADIDŐS PROGRAMOK SZERVEZÉSE, AZOKON VALÓ RÉSZVÉTEL BIZTOSÍTÁSA

Az igénybe vevő egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló csoportos tevékenységek lehetőségének biztosítása, azok gyakorlására.

*Szabadidős programok:* TV-nézés, rádióhallgatás, újságolvasás, könyvkölcsönzés, ünnepekre való készülődés.

A szabadidős programok szervezése során a szociális munkás programtervet készít, amelyben rögzíti a programhoz szükséges eszközöket is.

## MUNKAVÉGZÉS LEHETŐSÉGÉNEK MEGSZERVEZÉSE

A munkaügyi kirendeltség által megküldött állásajánlatok, valamint a sajtóban megjelenő álláshirdetések és a társaság munkalehetőségeinek alapján munka ajánlatok megtétele.

Az átmeneti szálláson élőknek joguk van *fejlesztő foglalkoztatásban* részt venni (*fejlesztési jogviszony, munkaviszonyban történő foglalkoztatás*).

### A foglalkoztatás előfeltétele:

- intézményi jogviszony
- munka-, szervezetpszichológus javaslata, vagy
- hatályos munka-rehabilitációt javasoló szakvélemény
- foglalkozás egészségügyi alkalmassági vizsgálaton való megfelelés

### **Telephelyek:**

*Fejlesztési jogviszonyban történő foglalkoztatás:*

- Szombathely, Vörösmarty út 36.
- Szombathely, Kötő utca 12.

*Munkaviszonyban történő foglalkoztatás:*

- Szombathely, Vörösmarty út 36.
- Szombathely, Kötő utca 12.

### **Szocioterápiás foglalkoztatás**

Szocioterápiás foglalkoztatásra van lehetőség az intézményben, az igénybevevők képességeinek szinten tartása és fejlesztése érdekében.

Feltétele:

A szakmai vezető javaslatára az ügyvezető igazgató engedélyezése szükséges, a foglalkoztatáshoz.

Formája:

- Munkaterápia

Munkaterápia keretében végezhető tevékenységek az intézmény környezetében, és az intézményen kívül:

- Szemétszedés,
- Takarítás
- Zöldterület gondozás

Munkaterápiás jutalom összege:

- 100Ft/óra

Munkaterápiára fordítható idő naponta (munkanap) maximum 2 óra.

### **UTÓGONDOZÁS**

Mindazok, akiknek az intézményi elhelyezése megszűnik, igényelhetik az utógondozást.

Utógondozásra a szociális munkással megállapodást kell kötni. Az utógondozás történhet az intézményi jogviszony fennállása mellett (külső intézményi férőhely), illetve intézményi jogviszony fennállása nélkül.

### **AZ INTÉZMÉNYBE BEVIHETŐ SZEMÉLYES HASZNÁLATI TÁRGYAK MEGŐRZÉSE**

Az átmeneti szállás szolgáltatásait igénybevevők használati tárgyaiért - ha azok megőrzésére az intézmény nem kapott megbízást - az intézmény nem vállal felelősséget.

Az intézmény az átmeneti szállást igénybevevők részére csomag-, érték- és vagyonmegőrzést biztosít az alábbi szabályok szerint: A csomagot, értéket, vagyontárgyat csak átadási-átvételi jegyzőkönyv, illetve a letéti szerződés aláírása után lehet elhelyezni. A jegyzőkönyv, illetve a szerződés 1 példányát az igénybevevőnek kell átadni, 1 példányát pedig az irattárban kell megőrizni.

**A csomagmegőrző helyiségben** elhelyezett nagyobb méretű használati tárgyak átadási-átvételi jegyzőkönyvvel tételesen kerülnek átadásra-átvételre.

A jegyzőkönyv 1 példányát az igénybevevő kapja meg, 1 példányát pedig az irattárban kell megőrizni.

A csomagmegőrzőben elhelyezett tárgyak kivételére csak a hivatali időben 8-16 óráig kerülhet sor. A csomagok 1 hónapon túli megőrzését az intézmény nem tudja biztosítani, ha az igénylő eltávozik az intézményből, és nem rendelkezik írásban a megőrzésről.

**Pénz, betétkönyv, értékes vagyontárgy** kezelése letéti kezelés formájában történik (lásd.: letéti kezelés szabályai)

## **5. A szolgáltatás igénybevételének módja:**

### **A szolgáltatást igénybevevők:**

- rendelkeznie kell érvényes tudógondozói igazolással, illetve az intézmény orvosánál vizsgálaton meg kell jelennie,
- az intézmény házirendjét meg kell ismernie, s azt el kell fogadnia,
- nyilatkoznia kell arról, hogy a lakhatási szolgáltatást és az önálló életvitel fenntartása érdekében szükség szerinti mértékű esetvitelt, szociális munkát milyen időtartamra kívánja igény bevenni,
- nyilatkoznia kell jövedelméről.

Átmeneti szálláson csak azok a hajléktalan személyek helyezhetők el akik:

- önálló életvitelre képesek,
- fertőző betegségben nem szenvednek,

### **Intézményi jogviszony létesítése:**

Az igénylő szóban, vagy írásban kérelmet nyújt be az Átmeneti szállás vezetőjéhez, aki azonnal nyilvántartásba veszi a kérelmet.

Elhelyezés esetén az igénylővel a Fogytatkkal Élőket és Hajléktanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. ügyvezetője megállapodást köt.

**A szolgáltatás igénybevételét az átmeneti szállás vezetője a TAJ alapú Központi Elektronikus Nyilvántartási Rendszerben is rögzíti.**

### **A megállapodás a következőket tartalmazza:**

- az elhelyezés időtartamát,
- a térítési díj fizetésére vonatkozó szabályokat,
- az intézmény által nyújtott szolgáltatások felsorolását,
- az igénybevevő által rendelkezésre bocsátott adatokat,
- az intézményi jogviszony megszűnésének szabályait,
- a jogviszony megszűnéséig fizetendő térítési díj összegének egyeztetésére vonatkozó szabályokat,
- a kártérítésre vonatkozó szabályokat,
- a vitás kérdésekre vonatkozó szabályokat,
- az igénybevevő erre vonatkozó jogorvoslati lehetőségeit,
- a megállapodás módosítására vonatkozó szabályokat.

Az intézményi jogviszony az átmeneti szálláson határozott, vagy határozatlan időtartamra szól. Az ügyvezető az ellátás időtartamát meghosszabbíthatja. A határidő letele előtt az átmeneti szállás vezetője megvizsgálja, hogy az igénybevevő az átmeneti szállásról kivezethető-e (például családba, más szociális ellátásba, más lakhatási formába helyezhető, stb). Ha az ellátást igénybevevő nem integrálható, az ügyvezető az átmeneti szállás vezetője javaslata alapján az ellátás időtartamát meghosszabbíthatja.

### **Térítési díj fizetésének szabályai**

Az átmeneti szálláson az igénybevevőnek 30 napon túli elhelyezés esetén térítési díjat kell fizetni.

A térítési díjat a Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. állapítja meg.

A térítési díjat havonta utólag számla ellenében, a térítési díj fizetésére kijelölt napon a szociális munkásnál kell befizetni.

A térítési díj befizetésének elmulasztása esetén a társaság 8 napos határidő megjelölésével felszólítja a fizetésre kötelezett személyt, s felhívja a figyelmét az elmaradt térítési díj befizetésére.

Ha az ellátott térítési díj fizetési kötelezettségének annak ellenére nem tesz eleget, hogy azt jövedelmi, vagyoni viszonyai egyébként lehetővé tennék, és hat hónapon át folyamatosan térítési díj tartozása áll fenn, ennek összege a kéthavi személyi térítési összegét meghaladja, intézményi jogviszonya megszüntethető. A tartozás esetén három hónap elteltével írásban tájékoztatni kell az igénybevevőt jogkövetkezményekről. Annak megállapítására, hogy a tartozás a jövedelmi viszonyok változása miatt áll-e fenn, jövedelemvizsgálatot kell lefolytatni.

Ha az intézményi jogviszony térítési díj tartozás miatt kerül megszüntetésre a kft. ügyvezetője a végrehajtásról írásban intézkedik.

### **Az igénybevevő intézményi jogviszonyának megszüntetésével kapcsolatos szabályok**

Az **intézményi jogviszonya megszűnik** és a megállapodás felbontásra kerül:

- Az intézmény jogutód nélküli megszűnésével
  - Az igénybevevő halálával
  - az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt, elhelyezése már nem indokolt,
- a megállapodásban rögzített időtartam lejártával, kivéve, ha elhelyezés időtartamát az ügyvezető igazgató meghosszabbítja
- bármely fél részéről történő felmondással a felek megegyezése szerinti időpontban
- **ha az igénybevevő az intézményből eltávozik és hét egymást követő napon belül távollétét nem jelzi, tartózkodási helyéről az intézményt nem tájékoztatja**



**Az ügyvezető igazgató az intézményi jogviszonyt megszünteti, ha a jogosult:**

- a házirendet súlyosan megsérti,
- agresszív, botrányt okozó magatartásával a szolgáltatást igénybevevők nyugalma, az intézmény működését zavarja,
- a társak vagy az intézmény dolgozóinak sérelmére bűncselekményt követ el
- nem működik együtt az őt gondozó szociális munkással,
- térítési díj fizetési kötelezettségének nem tesz eleget (*lásd. térítési díj fizetésének szabályai*)

**Az intézményi jogviszony megszüntetésének szabályai:**

- Az intézményi jogviszony megszüntetését a jogosult, illetve annak törvényes képviselője kezdeményezheti. Ezen esetben a jogviszony a felek megegyezése szerinti időpontban szűnik meg.
- Ha az igénybevevő intézményi jogviszonya megszüntetésre kerül és az ellen panasszal nem él, illetve ha panasza kivizsgálását követően az intézményi jogviszony megszüntetése jóváhagyásra kerül.

**6. Az átmeneti szállás szolgáltatásairól nyújtott tájékoztatás módjai**

- A Hajléktalan Embereket Ellátó Szociális Intézmények szolgáltatásairól elkészített szórólap, folyamatos terjesztése az igénybevevők, a lakosság, a rendőrség, a közterület felügyelet, illetve egyéb szolgáltatók felé.
- Éjjel nappal hívható zöldszám, a lakossági bejelentések fogadására: **06/ 80-205-165**
- A helyi újságban évente megjelenő tájékoztatás az intézmény által nyújtott szolgáltatásokról.
- Az intézmény folyamatosan aktualizált honlapján minden információ elérhető.

**7. Az igénybevevők és a személyes gondoskodást nyújtó személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

***Tájékoztatási kötelezettség***

Az átmeneti szállás szolgáltatásairól a kérelmezőt tájékoztatni kell.

A tájékoztatás formája:

- szóban, írásban (tájékoztató füzet)
- hirdetőtáblán

***A tájékoztatás tartalmazza:***

- az ellátás tartalmát és feltételeit,
  - a vezetett nyilvántartásokat,
  - kapcsolattartás, látogatás, a távozás és a visszatérés rendjét,
  - a panaszjogok gyakorlását,
  - az intézményi jogviszony megszűnésének eseteit,
  - az intézmény házirendjét,

- a fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről,
- az igénybe vehető szolgáltatásokat
- az ellátott jogi képviselő által nyújtható segítségnyújtási lehetőségeket és az ellátott jogi képviselő elérhetőségét
- a kft működésével kapcsolatos tulajdonosi döntéseket

## **A lakógyűlés**

### ***A lakógyűlés célja:***

- a hajléktalanok átmeneti szállásán, éjjeli menedékhelyén élők tájékoztatása az őket érintő kérdésekről, a működésről, a feladatokról, a kft működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb dolgokról.
- A lakógyűlést az Ügyvezető igazgató hívja össze.

### ***Napirendje:***

- tájékoztatás a két lakógyűlés közti időben törtétekről,
- lakók működéssel kapcsolatos észrevételeinek, panaszainak meghallgatása,
- a felmerülő konfliktusok kezelése,
- az új feladatok megbeszélése.

### ***A lakógyűlés résztvevői:***

A hajléktalanok átmeneti szállásának, éjjeli menedékhelyének lakói, a kft ügyvezetője, a részlegvezetők, a hajléktalan ellátásban dolgozó szociális munkások.

A lakógyűlésről jegyzőkönyvet kell készíteni.

### ***Ellátott jogi képviselő***

Az intézményi jogviszony keletkezésekor az igénybevevőt tájékoztatjuk az ellátott jogi képviselő intézményéről, jogköréről, elérhetőségéről. Az intézmény hirdetőtábláján kifüggesztésre kerül.

Segítséget nyújtunk és közreműködünk abban, hogy a jogosult személyek kérdése, észrevétele, panasza eljusson az ellátott jogi képviselőhöz, ügyfélfogadási idő bevezetésével is.

Az ellátott jogi képviselő működésével kapcsolatos szabályokat és feladatait a 1993. évi III.tv.94/K.§.(1)-(9) bekezdése tartalmazza.

### ***Panaszkezelés:***

Az igénybevevő az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében az átmeneti szállás vezetőjénél, valamint az intézményben kifüggesztett panaszkönyvben jelezheti észrevételeit.

Az átmeneti szállás vezetője a kifogást, panaszt 15 napon belül megvizsgálja, s írásban tájékoztatja az igénybevevőt a vizsgálat eredményéről, s a vizsgálat megállapításait az ügyvezető elé terjeszti.

Ha az átmeneti szállás vezetője az intézkedést elmulasztja, vagy az igénybevevő az átmeneti szállás vezetője intézkedését sérelmezi, panaszának vizsgálatát a Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. ügyvezetőjétől kérheti. Az ügyvezető intézkedése ellen a panaszos a polgári jog szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

#### ***A szociális szolgáltatást végzők jogai***

A Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft., mint munkáltató a munkavállalói részére biztosítja a megfelelő munkavégzési körülményeket, azt, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, elismerjék munkájukat, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat, személyiségi jogaikat.

A hajléktalan személyek ellátását végző dolgozók a munkavégzés során közfeladatot ellátó hivatalos személynek minősülnek. A dolgozók védelme érdekében az ellátást igénylők részéről esetlegesen felmerülő vészhelyzet kezelésére a vonatkozó szabályzatban foglaltak szerint kell eljárni.

A dolgozók bérezése a Munka Törvénykönyvében, a Kjt.-ben és más közalkalmazotti jogviszonyt szabályozó jogszabályi előírások szerint történik.

## HAJLÉKTALANOK OTTHONA

A Hajléktalanok Otthonában évek óta nagy számban várnak elhelyezésre, az ő ellátásukat jelenleg az átmeneti szálláson, illetve a betegszobában biztosítjuk.

A folyamatosan emelkedő elhelyezési igény oka, hogy egyre többen vannak jelen az ellátórendszerben olyan hajléktalan emberek, akik ellátása egészségi állapotuk, életkoruk miatt már csak ápolást-gondozást nyújtó intézményben biztosítható.

### 1. Az szolgáltatás célja, feladata:

A Hajléktalanok Otthona tartós elhelyezést biztosító intézmény olyan hajléktalan személyek számára, akiknek ellátása átmeneti szálláshelyen nem biztosítható és koruk, egészségi állapotuk miatt tartós ápolást, gondozást igényelnek.

### 2. Más intézménnyel történő együttműködés módjai:

Az intézmények közötti együttműködés, tájékoztatás, információnyújtás az alábbi módokon történhet:

- írásos formában: -levél formájában  
-elektronikus úton
- szóbeli formában: - személyesen  
- telefonon

Az intézmény a hajléktalan személyek minél szélesebb körű és zavartalan ellátása érdekében együttműködési megállapodást írt alá a Nyugat-dunántúli Regionális Diszpécserszolgálattal, a Mentőszolgálattal, a Rendőrséggel, a Közterület felügyelettel, valamint a Markusovszky Kórházzal.

Rendszeres kapcsolatunk van a Hajléktalanokért Közalapítvánnyal, az országban működő hajléktalan ellátó szervezetekkel, a régióban működő egészségügyi és más szociális intézményekkel, a munkaügyi központtal, a Nyugdíjbiztosítási Igazgatósággal, az Egészségbiztosítási Pénztárral stb.

### 3. Hajléktalanok Otthona lakóinak demográfiai és szociológiai jellemzői

Forgalmi adatok (2008-2018.)

Év	Férőhelyek száma	Ellátott személyek Száma	Gondozási napok Száma	Átlaglétszám
2008	26	30	9.593	26,21
2009	26	28	9.739	26,53
2010	26	30	9.854	27,46
2011	26	30	9730	26,66
2012	26	33	9516	26,07
2013	26	28	9490	26,0

2014	26	31	9490	26,0
2015	26	30	9490	26,0
2016	26	30	9516	26,0
2017	26	29	9490	26,0
2018	26	29	9490	26,0

Az Otthon lakói közül többen állnak cselekvőképességet kizáró illetve cselekvőképességet korlátozó gondnokság alatt.

#### **Ápolási-gondozási tevékenység:**

A Hajléktalan Otthona lakóinak jelentős részére jellemző, hogy a hajléktalan lét következményeként viszonylag fiatalon kerültek olyan egészségi állapotban, hogy elhelyezésük tartós ápolást-gondozást biztosító intézményben vált szükségessé. A folyamatos egészségügyi ellátás, az ellenőrzött gyógyszeresedés, a rendszeres és változatás étkezés és a biztonságos létfeltételek biztosítása eredményeként az Otthonban élő emberek fizikai és mentális állapota az elhelyezést követően az esetek többségében jelentősen javult, így többségük az ápolás mellett elsősorban folyamatos gondozásra szorul.

#### **Leggyakrabban előforduló betegségtípusok**

- szív és érrendszeri megbetegedés
- pszichiátriai betegség
- emésztőrendszeri megbetegedés
- hormonális és anyagcsere rendszeri megbetegedés
- idegrendszeri megbetegedés
- légzőszervi megbetegedés
- mozgásszervi megbetegedés
- rosszindulatú daganat

#### **4. A hajléktalanok otthonában nyújtott szolgáltatások, szolgáltatási elemek, támogatásnyújtás:**

A hajléktalanok otthona az ellátást igénybevevők részére teljes körű ellátást biztosít.

#### **LAKHATÁS**

Tartós elhelyezés biztosítása, három ágyas lakószobákban.

#### **ÉTKEZTETÉS**

A Hajléktalanok Otthona a lakói részére napi háromszori étkezést- reggeli, ebéd, vacsora- biztosít. A vacsora heti három alkalommal meleg, heti négy alkalommal hideg étel. Az étkeztetés az intézményi ellátás része, így ellenértékét az ellátásért fizetett térítési díj magában foglalja.

#### **RUHÁZAT, TEXTÍLIA BIZTOSÍTÁSA**

- Az ellátást igénybevevő a hajléktalanok otthonában saját ruházatát használja,

- Ha az igénybevevő megfelelő mennyiségű saját ruházattal nem rendelkezik, részére a 3 váltás fehérneműt és hálóruhát, 2 váltás szabadidőruhát valamint az évszaknak megfelelő felsőruházatot, cipőt kell adni.
- A hajléktalanok otthonának vezetője gondoskodik a ruházat elhasználódásának figyelembevételével a ruházat beszerzéséről, cseréjéről.  
A személyes használatra kiadott ruházat az intézmény tulajdonát képezi, amit a hajléktalanok otthonának vezetője egyéni nyilvántartó lapon az igénybevevő részére kiad.
- Az intézmény 3 váltás ágyneműt és 3 váltás, tisztálkodást segítő textíliát ad.

## EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÁS

Az igénybevevők részére a mindennapi élettevékenység kivitelezése, biztonságossá tétele egyes funkciók, károsodások kompenzálása érdekében a szakorvosi javaslatra elrendelt testközeli, vagy test távoli eszközök beszerzését – ha az elhelyezett igényli – a hajléktalanok otthona biztosítja.

- Az igénybevevő állapotához szükséges **test távoli** eszközök biztosítása az intézmény feladata. Ezen segédeszközök az intézmény tulajdonát képezik.
- A **testközeli** segédeszközök költségének viselése az ellátást igénybevevőt terheli, kivéve, ha erre nem képes.

A hajléktalanok otthona rendszeres orvosi ellátást biztosít. Az igénybevevőknek lehetőségük van arra is, hogy az általuk választott háziorvoshoz forduljanak.

Az egészségügyi ellátás keretében a hajléktalanok otthonának orvosa, illetve a beteg háziorvosa szervezi az igénybevevő szakorvosi ellátáshoz való hozzájutását, valamint a kórházba való beutalást.

## ESETKEZELÉS

Az igénybevevő hajléktalan személy problémáinak megoldása érdekében, együttműködik az őt gondozó szociális munkással, közösen számba veszik és mozgósítják az igénybevevő saját és támogató környezete erőforrásait, és azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.

## ÜGYINTÉZÉS

Az igénybevevő kérésére, illetve bármilyen jogosultságának fennállása esetén a jogosultság megszerzése érdekében a szociális munkással együttműködve biztosított.

## ÁPOLÁSI FELADATOK

A hajléktalanok otthonának szakképzett ápolói az orvos utasításának megfelelően, illetve megbízás alapján látják el az ápolási feladatokat.

Az ápolási feladatok elvégzését az ápolási tervben rögzítik.

### *Ápolási feladatok különösen:*

- az igénybevevő személyi higiéniájának biztosítása,
- segítségnyújtás a tisztálkodás során,
- teljes körű ápolásra szoruló igénybevevő esetében napi egyszeri fürdetés,
- inkontinens betegek esetében szükség szerint mosdatás.

## GONDOZÁSI FELADATOK

### *Az aktivitást segítő, megőrző, visszaállító fizikai tevékenységek*

A hajléktalanok otthonának gondozói megszervezik az igénybevevő sétáltatását, levegőztetését, illetve segítséget nyújtanak a mozgásukban korlátozottaknak, az ápoló személyzet mellett segítik az ágyban történő tornáztatást, részfeladatokat látnak el a személyi és környezeti higiénia biztosításában (hajápolás, körömápolás, borotválás)

### *Aktivitást segítő, megőrző, visszaállító szellemi és szórakoztató tevékenységek*

- előadások szervezése,
- felolvasás,
- zene, rádióhallgatás, TV nézés,
- rendezvények, ünnepek szervezése,
- egyéni, személyre szabott tevékenységek feltételeinek megteremtése,

### **Mentálhigiénés gondozás**

- személyre szabott bánásmód,
- konfliktus megelőzése érdekében egyéni és csoportos beszélgetések,
- a családtagokkal való kapcsolattartás figyelemmel kísérése, segítése,
- a hitélet gyakorlásához a feltételek megteremtése.

A gondozási tevékenységek leírása a gondozási tervben történik.

## **KÉSZSÉGFEJLESZTÉS**

Az igénybe vevő egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló csoportos tevékenységek lehetőségének biztosítása, azok gyakorlására.

## **SZÁLLÍTÁS**

Az ügyfeleknek - szükségleteihez igazodva -, egészségügyi intézményekbe, egyéb hivatalos ügyeik intézéséhez, szervezett szabadidős programok, családi és társas kapcsolatok ápolásához, ingóságaihoz szállításához nyújtunk segítséget. Indokolt esetben a szolgáltatást az intézmény gépkocsijával biztosítjuk.

## **TERÁPIÁS ÉS KÉSZSÉGFEJLESZTŐ FOGLALKOZÁSOK**

*E foglalkozások célja a még megmaradt képességek fejlesztése, szinten tartása.*

*Terápiás készségfejlesztő foglalkozások különösen:*

- rehabilitációs célú tornáztatás (e tevékenységet csak e végzettséggel rendelkező dolgozó végezheti).

Foglalkoztatás megszervezése

*Az ellátást igénybevevő életkorának és egészségi állapotának megfelelő foglalkoztatás lehet*

- Munkavégzési célú
- Terápiás célú, készségfejlesztő

A foglalkoztatás történhet:

- Az intézmény működési területén belül, szervezeten
- Az intézmény működési területén kívül más jogviszony formájában

Az intézmény működési területén belül a szervezett foglalkoztatásért az érintett munkajutalomban részesül.

A munkajutalom a foglalkoztatás jellegétől függően differenciált, amelynek havi összegét a tevékenység jellege és a munkában töltött idő alapján a kft. ügyvezetője és a foglalkoztatást vezető szakember határozza meg. A munkajutalom havi összege nem lehet kevesebb az öregségi nyugdíj legkisebb összegének 20%-nál. Az elvégzett munkát a munkában töltött idő, valamint annak díjazását munkalapon kell rögzíteni.

A hajléktalanok otthonának vezetője az ellátást igénybevevő kérésére segítséget nyújt munkaviszony vagy más jogviszony keretében történő rendszeres vagy alkalmi foglalkoztatáshoz.

#### **A hajléktalan otthonba bevihető tárgyak köre**

Az igénybevevő jogosult személyes használati tárgyait az intézménybe bevinni. Elektromos eszközök, műszaki berendezések a hajléktalanok otthonában csak érintésvédelmi felülvizsgálat után használhatóak. Az érintésvédelmi felülvizsgálatot az érintett kérelmére az intézmény végezteti el.

A hajléktalan otthon szobáiba bevihetők olyan kisbútorok, amelyek kiegészítőként szolgálnak a szoba berendezési tárgyaihoz.

#### **Az intézménybe bevihető személyes használati tárgyak megőrzésére vonatkozó szabályok**

A hajléktalan otthon használati tárgyaiért - ha azok megőrzésére az intézmény nem kapott megbízást - az intézmény nem vállal felelősséget.

#### **Az intézmény a hajléktalanok otthonában élők részére csomag-, érték-és vagyonmegőrzést biztosít, az alábbi szabályok szerint:**

**A csomagmegőrző helyiségben** elhelyezett nagyobb méretű használati tárgyak átadási-átvételi jegyzőkönyvvel tételesen kerülnek átadásra-átvételre.

A jegyzőkönyv 1 példányát az igénybevevő kapja meg, 1 példányát pedig, az irattárban kell megőrizni.

A csomagmegőrzőben elhelyezett tárgyak kivételére csak a hivatali időben 8-16 óráig kerülhet sor. A csomagok 1 hónapon túli megőrzését az intézmény nem tudja biztosítani, ha az igénylő eltávozik az intézményből, és nem rendelkezik írásban a megőrzésről.

**Pénz, betétkönyv, értékes vagyontárgy** kezelése letéti kezelés formájában történik. (lásd: letéti kezelés szabályai).

Az igénybevevőtől átvett pénzt pénzügyintézetben, betét formájában kell megőrizni, ha ezt az igénybevevő kéri. A készpénz betétben való elhelyezéséről 4 munkanapon belül a szociális munkás gondoskodik.



Készpénz kezelésére csak akkor kerülhet sor, ha az, ha az igénybevevő a készpénz kezelését írásban kéri.

**Pénzkivétel, pénzátadás a munkanapokon 8-16 óra között történhet.**

### **A hajléktalanok otthonában végzett szociális munka tartalma**

Egyéni gondozási – ápolási terv

A hajléktalanok otthonában elhelyezést nyert – az ellátást legalább 6 hónapra igénybevevő – szakszerű ellátása érdekében 30 napon belül egyéni **gondozási tervet** kell készíteni.

***Az gondozási terv készítésével kapcsolatos szabályok:***

- A gondozási tervet az ellátás igénybevétele követően 1 hónapon belül el kell készíteni.
- A gondozási terv kidolgozásában résztvevő munkacsoport tagjai:
  - a hajléktalanok otthonának vezetője,
  - intézmény orvosa,
  - az ellátást igénybevevővel foglalkozó ápoló, gondozó,
- szükség szerint:
  - gyógypedagógus,
  - mentálhigiénés szakember.
- A gondozási terv kidolgozását végző munkacsoportot a hajléktalanok otthonának vezetője hívja össze, és gondoskodik a gondozási terv elkészítéséről,
- A gondozási terv orvos-szakmai kérdéseiről az intézmény orvosa részletes tájékoztatást nyújt az igénybevevő részére.

**Gondozási terv tartalmazza:**

- az ellátott személy fizikai, mentális állapotának helyzetét,
- az állapotjavulás, illetve megőrzés érdekében szükséges feladatokat, azok ütemezését,
- az ellátott részére történő egyéb segítségnyújtás formáit.  
(állapotromlás esetén az egyéni gondozási tervet módosítani kell.)

*A gondozási tervet az igénybevevővel közvetlenül foglalkozó szakember folyamatosan figyelemmel kíséri.*

*A terv készítésében résztvevő munkacsoport az egyéni gondozási tervet évente, jelentős állapotromlás esetén pedig folyamatosan felülvizsgálja, átfogóan értékeli és módosítja.*

A hajléktalanok otthonában vezetett dokumentáció

- nyilvántartás a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátásra várakozókról,
- kérelem a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás igénybevételehez,
- előgondozási adatlap,
- elhelyezési intézkedés – megállapodás
- a szolgáltatást igénylők gondozási terv,

- ápolási-gondozási lap,
- egyéni gyógyszer-felhasználási nyilvántartó lap
- jelenléti ív,
- térítési díjnyilvántartási törzslap,
- hátralék-nyilvántartás
- nyilvántartás a gondozási élelmezési napok alakulásáról,

## 5. A szolgáltatás igénybevételének módja:

### **Intézményi jogviszony létesítése:**

Az igénylő írásbeli vagy szóbeli kérelmet nyújt be a Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. ügyvezetőjéhez.

Az intézményi elhelyezést előgondozás előzi meg.

A hajléktalanok otthonának vezetője az előgondozás során tájékozódik az eljárást igénylő életkörülményeiről, egészségi állapotáról, szociális helyzetéről a személyre szabott szolgáltatás biztosítása érdekében, és felkészíti az ellátást igénybevevőt az intézményi elhelyezésre.

### **A hajléktalanok otthonában történő felvétel feltételei:**

*A szolgáltatást igénybevevőknek:*

- rendelkeznie kell érvényes orvosi igazolással,
- az intézmény házirendjét meg kell ismernie, s azt el kell fogadnia,
- nyilatkoznia kell arról, hogy a szolgáltatást milyen időtartamra kívánja igénybe venni,
- nyilatkoznia kell jövedelméről, vagyoni helyzetéről.

**Az intézménybe való felvételkor a jogosult, és hozzátartozója számára az intézmény az alábbiakról nyújt tájékoztatást:**

- az ellátás tartalmáról és feltételeiről,
- a vezetett nyilvántartásokról,
- panaszjogok gyakorlásáról,
- az intézményi jogviszony megszűnésének eseteiről,
- az intézmény házirendjéről,
- a fizetendő térítési díjról, a teljesítés feltételeiről,
- az ellátott jogi képviselő által nyújtható segítségnyújtási lehetőségekről és az ellátott jogi képviselő elérhetőségéről,
- a kft. működésével kapcsolatos tulajdonosi döntésekről.

Az ellátás iránti kérelemről az intézmény vezetője dönt. Az intézményi jogviszony keletkezését a kft. ügyvezetőjének intézkedése alapozza meg. A jogosult kérelmére, legfeljebb 6 hónap időtartamra ideiglenesen is beutalható.

Más intézménye történő áthelyezést a jogosult, törvényes képviselője, valamint a kft. ügyvezetője kezdeményezheti.

A kft. ügyvezetője az áthelyezést akkor kezdeményezheti, ha a jogosult:

- egészségi állapota megváltozott
- vagy nem egészségi állapotának megfelelő intézménye került elhelyezésre,
- a házirendet többször, súlyosan megsérti, és emiatt az Érdekképviselői Fórum a jogosult áthelyezését javasolja.

A kft. ügyvezetője az igénybevevővel megállapodást köt a férőhely elfoglalása napján.

**A megállapodás a következőket tartalmazza:**

- az elhelyezés időtartamát,
- a térítési díj fizetésére vonatkozó szabályokat,
- a nyújtott szolgáltatások felsorolását,
- a kliens által rendelkezésre bocsátott adatokat,
- az intézményi jogviszony megszűnésének szabályait,
- a jogviszony megszűnéséig fizetendő térítési díj összegének egyeztetésére vonatkozó szabályokat,
- a kártérítésre vonatkozó szabályokat,
- a vitás kérdések rendezésére vonatkozó szabályokat,
- a kliens erre vonatkozó jogorvoslati lehetőségeit,
- a megállapodás módosítására vonatkozó szabályokat.

Soron kívüli elhelyezést kell biztosítani, ha az igénybevevő:

- önmaga ellátására képtelen, és nincs olyan hozzátartozója, aki ellátásáról gondoskodna,
- szociális helyzetében és egészségügyi állapotában olyan kedvezőtlen változás következett be, amely miatt elhelyezése indokolt,
- kapcsolata a vele együtt élő hozzátartozójával megromlott, a további együttélés életét, testi épségét veszélyezteti.

*A soron kívüli elhelyezés iránti igényrendben megelőzi a többi kérelmet.*

**A soron kívüli elhelyezés ügyében az intézményvezető dönt.**

**Térítési díj fizetésére vonatkozó szabályok**

A hajléktalanok otthonában az ellátásért az igénybevevő térítési díjat fizet.

A térítési díjat a Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. állapítja meg.

A térítési díjat havonta utólag számla ellenében, a térítési díj fizetésére kijelölt napon a szociális munkánál kell befizetni.

A térítési díj befizetésének elmulasztása esetén a hajléktalan otthon vezetője 8 napos határidő megjelölésével felszólítja a fizetésre kötelezett személyt, s felhívja a figyelmét az elmaradt térítési díj befizetésére.

Ha az ellátott térítési díj fizetési kötelezettségének annak ellenére nem tesz eleget, hogy azt jövedelmi, vagyoni viszonyai egyébként lehetővé tennék és hat hónapon át folyamatosan térítési díj tartozása áll fenn, ennek összege a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, intézményi jogviszonya megszüntethető. A tartozás esetén három hónap elteltével írásban tájékoztatni kell az igénybevevőt jogkövetkezményekről. Annak megállapítására, hogy a tartozás a jövedelmi viszonyok változása miatt áll-e fenn, jövedelemvizsgálatot kell lefolytatni.

Ha az intézményi jogviszony térítési díj tartozás miatt kerül megszüntetésre a kft. ügyvezetője a végrehajtásról írásban intézkedik.

A hajléktalanok otthonában az igénybevevő két hónapot meg nem haladó távollét idejére a megállapított személyi térítési díj 20%-át fizeti.

A két hónapot meghaladó távollét idejére

- egészségügyi intézményben történő kezelésének tartalmára a megállapított személyi térítési díj 40%-át fizeti.
- a nem egészségügyi intézményben történő kezelésének tartalmára a megállapított személyi térítési díj 60%-át fizeti.

#### **Az igénybevevő intézményi jogviszonyának megszüntetésével kapcsolatos szabályok**

**Az intézményi jogviszonya megszűnik és a megállapodás felbontásra kerül:**

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével
  - az igénybevevő halálával
  - az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt, elhelyezése már nem indokolt,
- a megállapodásban rögzített időtartam lejártával, kivéve, ha elhelyezés időtartamát az ügyvezető igazgató meghosszabbítja
- bármely fél részéről történő felmondással a felek megegyezése szerinti időpontban
- **ha az igénybevevő az intézményből eltávozik és hét egymást követő napon belül távollétét nem jelzi, tartózkodási helyéről az intézményt nem tájékoztatja**

**Az ügyvezető igazgató az intézményi jogviszonyt megszünteti, ha a jogosult:**

- a házirendet súlyosan megsérti,
- agresszív, botrányt okozó magatartásával a szolgáltatást igénybevevők nyugalma, az intézmény működését zavarja,
- a társak vagy az intézmény dolgozóinak sérelmére bűncselekményt követ el
- nem működik együtt az őt gondozó szociális munkással,
- térítési díj fizetési kötelezettségének nem tesz eleget *(lásd. térítési díj fizetésének szabályai)*

### **Az intézményi jogviszony megszüntetésének szabályai:**

- Az intézményi jogviszony megszüntetését a jogosult, illetve annak törvényes képviselője kezdeményezheti. Ezen esetben a jogviszony a felek megegyezése szerinti időpontban szűnik meg.
- ha az intézményi jogviszonya megszüntetésre kerül és az ellen panasszal nem él, illetve ha panasz vizsgálását követően az intézményi jogviszony megszüntetése jóváhagyásra kerül.

### **6. A Hajléktalanok Otthona szolgáltatásairól nyújtott tájékoztatás módjai**

- A Hajléktalan Embereket Ellátó Szociális Intézmények szolgáltatásairól elkészített szórólap, folyamatos terjesztése az igénybevevők, a lakosság, a rendőrség, a közterület felügyelet, illetve egyéb szolgáltatók felé.
- Éjjel nappal hívható zöldszám, a lakossági bejelentések fogadására: **06/ 80-205-165**
- A helyi újságban évente megjelenő tájékoztatás az intézmény által nyújtott szolgáltatásokról.
- Az intézmény folyamatosan aktualizált honlapján minden információ elérhető.

### **7. Az igénybevevők és a személyes gondoskodást nyújtó személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

#### ***Tájékoztatási kötelezettség***

A hajléktalanok otthona szolgáltatásairól a kérelmezőt tájékoztatni kell.

A tájékoztatás formája:

- szóban, írásban (tájékoztató füzet)
- hirdetőablán

#### ***A tájékoztatás tartalmazza:***

- az ellátás tartalmát és feltételeit,
  - a vezetett nyilvántartásokat,
  - kapcsolattartás, látogatás, a távozás és a visszatérés rendjét,
  - a panaszjogok gyakorlását,
  - az intézményi jogviszony megszűnésének eseteit,
  - az intézmény házirendjét,
  - a fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről,
  - az igénybe vehető szolgáltatásokat
  - az ellátott jogi képviselő által nyújtható segítségnyújtási lehetőségeket és az ellátott jogi képviselő elérhetőségét
- a kft működésével kapcsolatos tulajdonosi döntéseket
- Az intézményi jogviszony létesítéséhez szükségesek a személyes okiratok, továbbá a személyes használati tárgyakra, a hozzátartozói nyilatkozatokra, a személyes megjelenésre vonatkozó szabályokat és más, jogszabályban meghatározott feltételek ismeretének elfogadása.

## **A lakógyűlés**

### ***A lakógyűlés célja:***

- a hajléktalanok otthonában élők tájékoztatása az őket érintő kérdésekről, a működésről, a feladatokról, a kft működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb dolgokról.

A lakógyűlést az ügyvezető igazgató hívja össze.

### ***Napirendje:***

- tájékoztatás a két lakógyűlés közti időben történekről,
- lakók működéssel kapcsolatos észrevételeinek, panaszainak meghallgatása,
- a felmerülő konfliktusok kezelése,
- az új feladatok megbeszélése.

### ***A lakógyűlés résztvevői:***

A hajléktalanok otthonának lakói, az Érdekképviselői Fórum tagjai, a kft ügyvezetője, az intézményvezetője, szociális szolgáltatásokért felelős részleg vezetője, a hajléktalan otthonban dolgozó munkatársak.

A lakógyűlésről jegyzőkönyvet kell készíteni.

## ***Érdekképviselői Fórum***

A hajléktalanok otthonában Érdekképviselői Fórum működik, amely jogosult a hajléktalanok otthonában élők ügyében eljárni.

### ***Az Érdekképviselői Fórum célja:***

Az ellátás körülményeit érintő panaszok, jogsérelem, valamint az intézmény működésével kapcsolatos javaslatok esetén a lakók az Érdekképviselői Fórumhoz fordulhatnak.

### ***Az Érdekképviselői Fórum működése:***

Az igénybevevők legalább 25 %-nak javaslata alapján a fórum köteles az elé terjesztett javaslatot megvizsgálni, és az intézmény vezetőjéhez továbbítani.

Az Érdekképviselői Fórum dönt az elé terjesztett panaszokról, továbbá intézkedéseket kezdeményezhet a beutaló a fenntartó helyi önkormányzatnál, az intézmény ellenőrzését ellátó hatóságoknál, illetőleg más, hatáskörrel rendelkező szerveknél. Az Érdekképviselői Fórum javaslattételi joggal rendelkezik a lakók érdekeit érintő valamennyi kérdésben, és az elé terjesztett panaszokkal kapcsolatosan intézkedéseket kezdeményezhet az intézmény vezetőjénél.

### ***Az Érdekképviselői Fórum tagjai:***

- A hajléktalanok otthonában élők képviselőjében 2 fő,
- Az ellátottak hozzátartozóinak képviselőjében 1 fő,
- A hajléktalanokat ellátó részleg képviselőjében 1 fő,
- A kft képviselőjében 1 fő

### ***Ellátott jogi képviselő***

Az intézményi jogviszony keletkezésekor az igénybevevőt tájékoztatjuk az ellátott jogi képviselő intézményéről, jogköréről, elérhetőségéről. Az intézmény hirdetőtábláján kifüggesztésre kerül.

Segítségét nyújtunk és közreműködünk abban, hogy a jogosult személyek kérdése, észrevétele, panasza eljusson az ellátott jogi képviselőhöz, ügyfélfogadási idő bevezetésével is.

Az ellátott jogi képviselő működésével kapcsolatos szabályokat és feladatait a 1993. évi III.tv.94/K.§.(1)-(9) bekezdése tartalmazza.

### **Panaszkezelés/jogorvoslat:**

Az igénybevevő az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében a hajléktalanok otthona vezetőjénél, valamint az intézményben kifüggesztett panaszkönyvben jelezheti észrevételeit.

A hajléktalanok otthona vezetője a kifogást, panaszt 15 napon belül megvizsgálja, s írásban tájékoztatja az igénybevevőt eredményéről.

Ha a hajléktalanok otthonának vezetője az intézkedést elmulasztja, vagy az igénybevevő a hajléktalanok otthona vezetőjének intézkedését sérelmezi, panaszának vizsgálatát a Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. ügyvezetőjétől kérheti. Az ügyvezető intézkedése ellen a panaszos a polgári jog szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

### ***A szociális szolgáltatást végzők jogai***

A Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft., mint munkáltató a munkavállalói részére biztosítja a megfelelő munkavégzési körülményeket, azt, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, elismerjék munkájukat, tiszteletben tartás ember méltóságukat, személyiségi jogaikat.

Tárgyi feltételek tekintetében: iroda helyiséget, személyzeti mosdót-zuhanyzót, külön edényzetet, étel tárolására hűtőszekrényt, melegítésére mikrohullámú sütőt, kávé-teafőző berendezést, internet hozzáférést, vonalas és mobiltelefon használatot, személyes tárgyak tárolására zárható szekrényt biztosít.

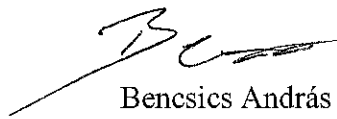
A hajléktalan személyek ellátását végző dolgozók a munkavégzés során közfeladatot ellátó hivatalos személynek minősülnek. A dolgozók védelme érdekében az ellátást igénylők részéről esetlegesen felmerülő vészhelyzet kezelésére a vonatkozó szabályzatban foglaltak szerint kell eljárni.

A dolgozók bérezése a Munka Törvénykönyvében, a Kjt.-ben és más közalkalmazotti jogviszonyt szabályozó jogszabályi előírások szerint történik.

**Mellékletek:**


- 1. számú melléklet: Megállapodás átmeneti szállás
- 2. számú melléklet: Megállapodás hajléktalanok otthona
- 3. számú melléklet: Házi rend nappali melegedő
- 4. számú melléklet: Házi rend éjjeli menedékhely
- 5. számú melléklet: Házi rend átmeneti szállás
- 6. számú melléklet: Házi rend hajléktalanok otthona
- 7. számú melléklet: Szervezeti és Működési Szabályzat (tervezet)

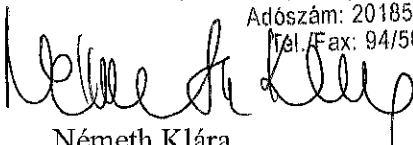
Szombathely, 2019. január 10.

  
Bencsics András  
szakmai vezető

Hatályos 2019. február 1-től.

Jóváhagyta:

  
Fogyatékkal Élőket és  
Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú  
Nonprofit Kft.  
9700 Szombathely, 11-es Huszár út 116.  
Adószám: 20185109-2-18  
Tel./Fax: 94/508-770

  
Németh Klára  
ügyvezető igazgató