

Fenntartó neve:

**FÉHE Fogyatékossággal Élőket és
Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit
Kft.**

Intézmény neve:

**Hajléktalan Embereket Ellátó Szociális
Intézmények**

SZAKMAI PROGRAM

Tartalom

A hajléktalan ellátás filozófiája:.....	3
Hajléktalan Embereket Ellátó Szociális Intézmények ellátási típusai:	3
ALAPSZOLGÁLTATÁSOK.....	4
I.1. I-II. SZÁMÚ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKÁS SZOLGÁLAT.....	4
I.1.1. A szolgáltatás célja, feladata:.....	4
I.1.2. Az utcai szociális munka szakmai tartalma, szolgáltatási elemek bemutatása:	5
I.1.3. Más intézménnyel történő együttműködés módjai:	8
I.1.4. Célcsoport bemutatása	9
I.1.5. Szolgáltatási elemek bemutatása.....	10
I.1.6. Az ellátás igénybevételének módja.....	12
I.1.7. Az utcai szociális munka szolgáltatásairól nyújtott tájékoztatás módjai:	12
I.2. NAPPALI MELEGEDŐ.....	14
I.2.1. A szolgáltatás célja, feladata:.....	14
I.2.2. A megvalósítani kívánt program bemutatása, kapacitások, szolgáltatáselemek és tevékenységek leírása:	14
I.2.3. Más intézménnyel történő együttműködés módjai:	17
I.2.4. Célcsoport megnevezése:.....	17
I.2.5. A nappali melegedőben nyújtott szolgáltatási elemek bemutatása:.....	18
I.2.6. A szolgáltatás igénybevételének módja:	18
I.2.7. A nappali melegedő szolgáltatásairól nyújtott tájékoztatás módjai	18
SZAKOSÍTOTT ELLÁTÁSOK	20
II.1. ÉJJELI MENEDÉKHELY/IDŐSZAKOS FÉRŐHELY.....	20
II.1.1. Az szolgáltatás célja, feladata:.....	20
II.1.2. Az éjjeli menedékhely szakmai tartalma, szolgáltatási elemek bemutatása.....	20
II.1.3. Más intézménnyel történő együttműködés módjai:	23
II.1.4. Célcsoport megnevezése:.....	23
II.1.5. Az éjjeli menedékhelyen nyújtott szolgáltatási elemek:.....	24
II.1.6. A szolgáltatás igénybevételének módja:.....	24
II.1.7. Az éjjeli menedékhely szolgáltatásairól nyújtott tájékoztatás módjai	25
II.2. ÁTMENETI SZÁLLÁS	27
II.2.1. Az szolgáltatás célja:	27
II.2.2. A megvalósítani kívánt program bemutatása, kapacitások, szolgáltatáselemek és tevékenységek leírása:	27
II.2.3. Más intézménnyel történő együttműködés módjai:	30
II.2.4. Célcsoport megnevezése.....	30
II.2.5. Az átmeneti szálláson nyújtott szolgáltatási elemek bemutatása:	30
II.2.6. A szolgáltatás igénybevételének módja:.....	31
II.2.7. Az átmeneti szállás szolgáltatásairól nyújtott tájékoztatás módjai.....	33
II.2.8. Az átmeneti szálláshoz kapcsolódó külső férőhelyek.....	35
Mellékletek:	38

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 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 férőhelyek az éjjeli menedékhelyen**
(Férőhely: 20 fő; 9700 Szombathely, Zanati u. 1.)

ALAPSZOLGÁLTATÁSOK

I.1. 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.

I.1.1. A szolgáltatás célja, feladata:

Az utcai szociális munka célja 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

Háttériroda: Szombathely, Vörösmarty utca 36.

I.1.2. Az utcai szociális munka szakmai tartalma, szolgáltatási elemek bemutatása:

Bejelentések fogadása, kliensek felkutatása

A hajléktalan emberekre, illetve közterületen veszélyhelyzetbe került emberekre vonatkozó bejelentéseket - melyek érkezhetnek 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,
- betegségekre utaló jelek találhatók rajta,
- bármilyen egyéb körülmény, amely arra utal, hogy élete, testi épsége veszélyben van.

A kapcsolatfelvételtől az utcai szociális munkás *Az ügyfél adatai és végzett tevékenység dokumentálása* c. dokumentumot tölt ki.

A kapcsolat felvételekor az utcai szociális munkás azonosítja, hogy a kliens melyik klienscsoportba tartozik. Az utcai szociális munkásnak tisztáznia 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.

Együttműködés 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.

Az ellátási terület rendszeres bejárása

A szolgálat munkatársai heti rendszerességgel, a téli krízisidőszakban kétnaponta bejárák 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 bejárando 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 szolgáltatnak folyamatos hozzáférése van.

Intézkedések:

Az elérési-kísérési 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.

Ha a szociális munkás munkája során halott személyt talál, azonnal köteles a segélyhívó központot hívni. A hatóságok 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.

Krízisintervenció

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 igénybevételehez (*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.

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 találhatók, 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.

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 kihűlés 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 adományszervezési 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 betekinhetnek, 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.

I.1.3. 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 munkaügyi központtal, a Nyugdíjbiztosítási Igazgatósággal, az Egészségbiztosítási Pénztárral stb.

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 háziorvosával 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 kihűlések megelőzhetővé váljanak az utcai szociális munkás szolgálat és a központ munkatársai folyamatosan együttműködnek egymással a téli krízisidőszak alatt.

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

A tevékenységünk nyilvánosabbá tétele, a közvetlenebb információáramlás elősegítése céljából az utcai szolgálat munkatársai egyedi, többfunkciót ellátó kabátot, valamint az évszaknak megfelelő ruházatot (egyenpóló-pulóver) viselnek. A krízis időszakában szolgáltatásaink szélesebb körű nyilvánossága érdekében a helyi médiával folyamatos kapcsolatot tartunk.

I.1.4. Célcsoport bemutatása

Az utcai szociális munkás szolgálat célcsoportra vonatkozó információit, adatait felhasználva, a célcsoportot négy markánsan elkülöníthető élethelyzetű, szükségletű csoportra osztottuk:

1. Aktív korú egyedülállók: életkoruk alapján még munkaképesek lennének, többségük szenvedélybetegséggel küzd, még nincsenek visszafordíthatatlan szervi megbetegedéseik. Komplex és intenzív rehabilitációs program segítségével *(fizikai, szociális, foglalkozási)* többségük visszavezethető lenne a társadalomba.
2. Párok: azért nem veszik igénybe a hajléktalan ellátás szolgáltatásait, mert nincs lehetőség koedukált elhelyezésre, illetve gyermekkel együtt történő elhelyezésre. Jelentős részük mentális problémákkal is küzd, illetve többségüknél a szenvedélybetegség is megjelenik.
3. Csoportban, bandákban élő antiszociális, deviáns magatartást mutatók, akik többsége már maradandó egészségkárosodásban szenved, súlyos pszichiátriai, illetve mentális problémákkal küzd.
4. „Öreg csöves”: többnyire magányosan élnek utcán, azért nem veszik igénybe az intézmény szolgáltatásait, mert fontos számukra az egyedüllét. Többségük valamilyen mentális problémával is küzd, gyakori közöttük a szenvedélybetegség, illetve egyéb szervi megbetegedések, egészségkárosodás. Egy részük rendelkezik valamilyen jövedelemmel (nyugdíjszerű ellátás), de alacsony jövedelmük miatt egyedül nem képesek albérletet fenntartani. Esetükben azt feltételeztük, hogy megfelelő lakhatási forma megtalálása esetén (nagyobb ház, több különálló kis szobával) intenzív szakmai segítséggel (elsősorban egészségügyi, mentális és szociális) hosszú távon képessé tehetők az önálló lakhatásra.

A négy különböző csoportnál a közös jellemző, hogy egységesen elzárkóznak az intézményi ellátással szemben, melyeknek a beazonosított főbb okai a következők:

- A hajléktalan szállón csak rendkívül korlátozott számban van lehetőség koedukált elhelyezésre, a párok többsége ezért nem veszi igénybe az intézmény szolgáltatásait.
- Az idősebb, magányhoz szokott egyedülálló hajléktalanok félnek az intézményben élőkötől, nem akarnak másokhoz alkalmazkodni.
- A tartós utcai lét következtében többen súlyos szervi és pszichés megbetegedésben szenvednek.
- Jelentős részük olyan mértékű alkoholproblémával küzd, amely miatt képtelen lenne az éjjeli menedékhely házirendjét betartani.
- Többen küzdenek pszichiátriai megbetegedéssel, amely miatt alkalmazkodó képességük, konfliktustűrő képességük rendkívül alacsony.
- A hosszú évek óta tartósan utcán élők viselkedési normái olyan mértékben leépültek, hogy nem képesek a legminimálisabb alkalmazkodásra, szabálykövetésre sem.
- Többségük nem rendelkezik rendszeres jövedelemmel, alkalmi munkából, guberálásból élnek.
- Többen tartanak háziállatot, amit jelenleg az intézménybe nem tudnak behozni.

I.1.5. Szolgáltatási elemek bemutatása

Felderítés, megkeresés

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 különböztetjük 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.

Tanácsadás

Az utcai szociális munkás egyik fő feladata a kliensek tájékoztatása a FÉHE Fogytékossággal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. által nyújtott szolgáltatásokról, illetve a kliensek egyéb lehetőségeiről, jogairól *(hogyan juthat hajlékhoz, ételhez, orvosi ellátáshoz 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.

Esetkezelés, kapcsolattartás

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

Szerződésen kívüli kapcsolat:

Az elérési-kísérési 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 élelmiszerrel való ellátás,
- éjszakai pihenési lehetőségekre ajánlattétel,
- jogosultságokról való tájékoztatás,
- meleg takaróval, ruhaneművel való ellátás,
- a szerződéses kapcsolat kialakítására vonatkozó ajánlat fenntartása.

Szállítás

Az utcán élő hajléktalan emberek azonnali szállítását a krízisidőszakon kívül naponta reggel 7 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.

I.1.6. Az ellátás igénybevétele módja

Az utcai szociális munka során a szolgáltatás igénybevétele, vagy a munkakapcsolat 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.

I.1.7. 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.
- A fenntartó kezelésében álló szociális média felületen naprakész információk rendelkezésre állása
- Éjjel nappal hívható zöldszám, a lakossági bejelentések fogadására, felmerülő kérdések megválaszolására 06/ 80-205-165
- A helyi médiákban évente megjelenő tájékoztatás az intézmény által nyújtott szolgáltatásokról.
- Az intézmény folyamatosan aktualizált honlapján minden információ elérhető.

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 FÉHE Fogyatékossgal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. ügyvezetőjétől kérheti. Az ügyvezető intézkedése ellen a panaszos a polgári jog szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

I.2. NAPPALI MELEGEDŐ

Fenntartó:	FÉHE Fogyatékossággal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft.
Cím:	Szombathely, Zanati út 1.
Telefonszám:	94/513-318
Nyitvatartás:	hétfő-vasárnap 8-18 óra
Engedélyezett férőhely:	40 fő

I.2.1. A 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.

I.2.2. A megvalósítani kívánt program bemutatása, kapacitások, szolgáltatáselemek és tevékenységek leírása:

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 szolgáltatását vehetik igénybe. Ezzel a működéssel megelőzhetővé válik, hogy az éjjeli menedékhelyről reggel 8 órakor elküldött emberek jelentős része napközben közterületen töltse idejét.

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.

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.

Szabadidő hasznos eltöltése:

A nappali melegedő a házirend szabályainak elfogadása esetén mindenki számára szabadon látogatható.

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 textília (napi váltással)
 - Tisztálkodó szerek (fürdőhab, sampon)
 - Hajszárító

Étkeztetés, étel melegítéséhez, tállalásához, elfogyasztásához szükséges feltételek biztosítása:

- Konyha használata
- Konyhai felszerelési tárgyak
- Étél 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:

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

Csomagmegőrzés biztosítása

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

Információs szolgáltatás:

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

Munkaerőpiaci 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 lehetőségük van **fejlesztő foglalkoztatásban** részt venni *(fejlesztési jogviszony, munkaviszonyban történő foglalkoztatás).*

A foglalkoztatás előfeltétele:

- intézményi jogviszony
- munka-, szervezetpszichológus javaslata, vagy
- foglalkozás egészségügyi alkalmassági vizsgálaton való megfelelés

Telephelyek:

Fejlesztési jogviszonyban történő foglalkoztatás:

- Szombathely, Vörösmarty út 36.
- Szombathely, Lovas út 23.

Munkaviszonyban történő foglalkoztatás:

- Szombathely, Vörösmarty út 36.
- Szombathely, Lovas út 23.

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 betegszobai elhelyezésre, valamint szükség esetén megszervezi a szak illetve a kórházi ellátást.

I.2.3. 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.

I.2.4. Célcsoport megnevezése:

A nappali melegedő célcsoportja és igénybevevői elsődlegesen az éjjeli menedékhelyet igénybe vevő hajléktalan ügyfeleink, akiknek ellátása így a két, egymásra épülő szolgáltatást igénybe véve a nap 24 órájában biztosított.

Ezen célcsoport mellett számottevő még a komfort nélküli ingatlannal rendelkezők, vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségben élők igénybevétele, akiknek a napközbeni idő hasznos és biztonságos eltöltése biztosított.

I.2.5. A nappali melegedőben nyújtott szolgáltatási elemek bemutatása:

A nappali melegedő lehetőséget biztosít a hajléktalan személyek részére

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

I.2.6. A szolgáltatás igénybevételének módja:

A Nappali melegedő szolgáltatásainak igénybevétele önkéntes, a szolgáltatás kérelemre indul. A szolgáltatások igénybevételének szándékáról az igénybevevő szóban nyilatkozik.

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

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 nyugalma, 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 panasza kivizsgálását követően az intézményi jogviszony megszüntetése jóváhagyásra kerül.

I.2.7. A nappali melegedő 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.
- A fenntartó kezelésében álló szociális média felületen naprakész információk rendelkezésre állása

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

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 FÉHE Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. ügyvezetőjétől kérheti. Az ügyvezető intézkedése ellen a panaszos a polgári jog szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

SZAKOSÍTOTT ELLÁTÁSOK

II.1. ÉJJELI MENEDÉKHELY/IDŐSZAKOS FÉRŐHELY

Fenntartó:	FÉHE Fogyatékossággal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft.
Cím:	Szombathely, Zanati út 1.
Telefonszám:	94/513-318
Nyitva tartás:	18 órától 08 óráig
Engedélyezett férőhely:	25 fő
Időszakos férőhely:	20 fő november 1-től április 30-ig

II.1.1. 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.

II.1.2. Az éjjeli menedékhely szakmai tartalma, szolgáltatási elemek bemutatása

Lakhatás, éjszakai pihenés biztosítása:

Éjszakai pihenésre az éjjeli menedékhelyen 5 db (4 db férfi, 1 db női) 5 férőhelyes helyiségben van lehetőség, melyek mindegyike zuhanyzóval felszerelt. A férőhelyek elfoglalására az ügyeletes által kijelölt ágyon van lehetőség 18 órától.

November 01-től április 30-ig 20 fő időszakos férőhellyel bővül az éjjeli menedékhely, mely férőhelyek egy 15 fős, illetve egy 5 fős helyiségben vehetők igénybe.

Háztartási, vagy háztartást pótló segítségnyújtás:

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

- **személyes ruházat tisztításának biztosítása,**

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

Étkeztetés, étel melegítéséhez, tálalásához, elfogyasztásához szükséges feltételek biztosítása

- Konyahasználat 18-08 óráig
- Konyhai felszerelési tárgyak,
- Evőeszköz.
- Étél hűtőben történő tárolása (tároló dobozban, névvel ellátva)
- Étkezési lehetőség biztosítása: munkanapokon az RSZTOP program keretében meleg ebéd, illetve adományok formájában hideg élelmiszer

Munkavégzés lehetőségének megszervezése

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

Az éjjeli menedékhely szolgáltatásait igénybevevőknek is van lehetőségük az intézményen belüli foglalkoztatásban részt venni.

Postacím,

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

Egészségügyi alapellátás megszervezése

A FÉHE Fogyatékossgal 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

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.

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.

Az éjjeli menedékhely nemcsak a hajléktalanság tüneteit kezeli, hanem az okokat is igyekszik megszüntetni. A hosszú távú megoldás érdekében a szociális munkások és a szakemberek együttműködnek az ügyfelekkel, hogy segítsenek nekik kilábalni az akut nehéz élethelyzetből és újra önálló életet kezdeni.

II.1.5. Az éjjeli menedékhelyen nyújtott szolgáltatási elemek:

Tanácsadás

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

Felügyelet

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

- **csomag-, érték-, vagyongörzés**

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

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.

II.1.6. A szolgáltatás igénybevételének módja:

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

Az éjjeli menedékhely igénybevétele során a hajléktalan személynek az ügyeletes munkatársnál kell bejelentkeznie, természetes személyazonosító adatait annak átadnia.

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

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.

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:

- 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 nyugalma, 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.

II.1.7. 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.
- A fenntartó kezelésében álló szociális média felületen naprakész információk rendelkezésre állása
- Éjjel nappal hívható zöldszám, a lakossági bejelentések fogadására, felmerülő kérdések megválaszolására 06/ 80-205-165
- A helyi médiákban évente megjelenő tájékoztatás az intézmény által nyújtott szolgáltatásokról.
- Az intézmény folyamatosan aktualizált honlapján minden információ elérhető.

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 történetekről,
- 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.

Ellátottjogi 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 ellátottjogi képviselőhöz, ügyfélfogadási idő bevezetésével is.

Az ellátottjogi 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 FÉHE Fogyatékossággal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft ügyvezetőjétől kérheti. Az ügyvezető intézkedése ellen a panaszos a polgári jog szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

II.2. ÁTMENETI SZÁLLÁS/ÁTMENETI SZÁLLÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ KÜLSŐ FÉRŐHELYEK

Fenntartó:	FÉHE Fogyatékossággal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft.
Cím:	Szombathely, Zanati út 1.
Telefonszám:	94/513-310
Nyitvatartás:	folyamatos
Engedélyezett férőhely:	86 fő

II.2.1. Az szolgáltatás célja:

A hajléktalanok átmeneti szállása azoknak a hajléktalan személyeknek az elhelyezését biztosítja, akik az életvitelszerű szálláshasználat és a szociális munka segítségével képesek az önellátásra. A személyre szabott szociális munka során a szolgáltatás célja az, hogy a hajléktalanságot és az azt kiváltó okot megszüntesse, az ellátottak önálló életvitelét visszaállítsa. Az átmeneti szállások nem hosszú távú megoldást nyújtanak a hajléktalanságra. Céljuk, hogy az érintetteknek átmenetileg biztonságos és támogató környezetet biztosítsanak, miközben hosszú távú megoldásokon dolgoznak.

Az átmeneti szállás fontos szerepet játszik a társadalmi kirekesztés csökkentésében és a hajléktalanság problémájának kezelésében. Ez az intézményi forma nemcsak menedéket nyújt, hanem lehetőséget ad az érintetteknek arra, hogy stabilizálják életüket, és visszatérjenek a társadalomba.

II.2.2. A megvalósítani kívánt program bemutatása, kapacitások, szolgáltatáselemek és tevékenységek leírása:

Az átmeneti szállás 86 férőhellyel rendelkezik, melyből 12 férőhely nő, 74 férőhely pedig férfi. Két szobában van lehetőség párok elhelyezésére is.

Az átmeneti szálláson élő hajléktalan emberekre egy személyre szabott, komplex segítő folyamat kerül kidolgozásra, melynek fő eleme az ellátott foglalkoztathatóságának javítása, önálló lakhatásuk segítése.

Ezek érdekében a fejlesztési 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 nyilvántartólap és 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.

A segítő folyamat elemei:

- Információnyújtás

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

- Egészségügyi alapellátás megszervezése

- A FÉHE Fogyműködtetéssel 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 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

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 munkalehetőségének alapján munka ajánlatok megtétele.

Az átmeneti szálláson élőknek lehetőségük 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, Lovas út 23.

Munkaviszonyban történő foglalkoztatás:

- Szombathely, Vörösmarty út 36.
- Szombathely, Lovas út 23.

A hajléktalan személyek átmeneti szállása segíti a más szolgáltatásokhoz való hozzáférést.

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)

II.2.3. 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.

II.2.4. Célcsoport megnevezése

Az átmeneti szállás elsősorban a hajléktalanság problémájával küzdő személyek számára nyújt rövid távú, átmeneti jelleggel elhelyezést. A célcsoport meglehetősen heterogén, ám alapvetően azok az egyének tartoznak ide, akiknek nincs állandó lakhelyük, és különböző okok miatt átmenetileg biztonságos, védett környezetre van szükségük. A legtöbben társadalmi kirekesztéssel szembesülnek, gyakran munkanélküliek vagy alacsony jövedelmmel rendelkeznek. Sokan szenvednek krónikus betegségektől, mentális problémáktól vagy függőségektől. Az utcai életmód jelentősen rontja az egészségügyi állapotot. A hajléktalanság főbb okai többek között a munkahely elvesztése, családi problémák, mentális betegségek és függőségek.

II.2.5. Az átmeneti szálláson nyújtott szolgáltatási elemek bemutatása:

Tanácsadás: Az igénybevevő hajléktalan személy 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. A tanácsadás elemei rögzítésre kerülnek az Egyéni gondozási tervben és az Egyéni nyilvántartó lapon is.

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. A segítő folyamatról a kliens és a szociális munkás szerződést köt, mely szerződés elemei mentén haladnak az esetkezelés során.

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.

Készségfejlesztés: az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására. A készségfejlesztés történik egyéni és csoportos formában is, különböző készségfejlesztő foglalkozások alkalmával.

Felügyelet: Az intézmény szolgáltatásait igénybevevő hajléktalan személyek, személyes és vagyontárgyainak biztonsága érdekében végzett szolgáltatás, melyet erre a feladatra megbízott személy alkalmazásával és kamerarendszerrel biztosítunk. Hétköznapiokon este 18 órától reggel 7 óráig, hétvégén és ünnepnapokon 24 órában van jelen biztonsági szolgálat az intézményben.

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. A segítő folyamatban többek között közreműködnek a közfoglalkoztatás takarítói a környezet higiénijának kialakításában és megtartásában.

II.2.6. A szolgáltatás igénybevételének módja:

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 FÉHE Fogytékossággal 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.

Az intézményi jogviszony az átmeneti szálláson határozott, vagy határozatlan időtartamra szól. Az ügyvezető az ellátás időtartamát meghosszabbíthatja. A határidő letelte 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.

A szolgáltatást igénybevevőknek:

- 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

Térítési díj fizetésének szabályai

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

A térítési díjat a FÉHE Fogytékossággal 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
- Ha 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 ellenpanasszal nem él, illetve ha panasza kivizsgálását követően az intézményi jogviszony megszüntetése jóváhagyásra kerül.

II.2.7. 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.
- A fenntartó kezelésében álló szociális média felületen naprakész információk rendelkezésre állása
- Éjjel nappal hívható zöldszám, a lakossági bejelentések fogadására, felmerülő kérdések megválaszolására 06/ 80-205-165
- A helyi médiákban évente megjelenő tájékoztatás az intézmény által nyújtott szolgáltatásokról.
- Az intézmény folyamatosan aktualizált honlapján minden információ elérhető.

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

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 történetekről,
- 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 FÉHE Fogyatékosággal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. ügyvezetőjétől kérheti. Az ügyvezető intézkedése ellen a panaszos a polgári jog szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

II.2.8. Az átmeneti szálláshoz kapcsolódó külső férőhelyek

Az intézmény által biztosított külső férőhelyek kapacitása 12 férőhely:

- 9700 Szombathely, Paragvári utca 86. III. em. 87. szám alatt 2 férőhely
- 9700 Szombathely, Paragvári utca 86. IV. em. 98. szám alatt 2 férőhely
- 9700 Szombathely, Paragvári utca 86. IV. em. 97. szám alatt 2 férőhely
- 9700 Szombathely, Paragvári utca 86. IV. em. 110. szám alatt 2 férőhely
- 9700 Szombathely, Bem József utca 14. fszt. 1. szám alatt 2 férőhely
- 9700 Szombathely, Szent László király utca 19. II. em. 16. szám alatt 2 férőhely

A feladatellátás szakmai tartalma, módja a hajléktalan személyek átmeneti szállásához kapcsolódó külső férőhelyeken

A külső férőhelyek felvételi követelményei

- Az ellátást igénybe vevő az esetfelelős szociális munkásával közösen készített pályázatot nyújt be a szakmai vezető és a külső férőhely szakmai felelősei felé, melyet elbírálnak. A pályázati anyag bemutatja az ellátást igénybe vevő jelenlegi helyzetét, ismerteti rövid háttértörténetét, rövid- és hosszútávú célkitűzéseit, eddig elért eredményeit, illetve a jövőre irányuló lakhatási terveit.
- A pályázónak állandó, rendszeres jövedelemmel – mindenekelőtt munkából származó jövedelemmel vagy nyugellátással – kell rendelkeznie. (A munkahely lehetőség szerint bejelentett legyen, de ez nem követelmény.)
- Alkohol- és egyéb tudatmódosító szer mentes életvitel vállalása a külső férőhelyen.

Megállapodás

A felvételt nyert ellátott (mostantól: lakhatási szolgáltatást igénybe vevő) és a FÉHE Fogytékossággal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. (FÉHE Kft.) **Együttműködési Megállapodást** kötnek. Ebben rögzítik az utógondozás folyamatát, illetve a lakhatási szolgáltatást igénybe vevő vállalja az ebben foglalt kötelezettségeket. A beköltözéskor továbbá Házirend formájában aláírja és vállalja a legfontosabb együttműködési normákat.

A FÉHE Kft. és a lakhatási szolgáltatást igénybe vevő között létrejövő határozott idejű jogviszony maximum 3 év lehet.

A lakhatási szolgáltatást igénybe vevők kötelezettségei és jogai

a) Díjfizetés:

Beköltözéskor a lakhatási szolgáltatást igénybe vevőt a lakhatási költségek (mely alatt a fűtés, áram, gáz, víz- és csatornaszolgáltatásért, szemétszállításért fizetendő díjak és a közös költség együttes összege értendő) rendszeres, időre történő teljesítésének kötelezettsége terheli – melyet a Megállapodásban előzetesen vállal. Több lakótárs esetén a költségek egyenlő arányban történő elosztására kerül sor.

b) Jövedelem, munkaviszony:

A program alapfilozófiájából adódóan elvárás az állandó, rendszeres jövedelemmel (nyugellátással és/vagy munkahellyel), illetve abból származó jövedelemmel való rendelkezés. Az utógondozó szociális munkás munkájának fontos eleme lehet a lakhatási szolgáltatást igénybe vevő által is megfelelőnek tartott munka-, munkahely megtalálása, annak megtartása (hiszen az egyén társadalmi integrációja részben ez által valósulhat meg), illetve a későbbi lakhatási megoldás kivitelezésének nyomon követése.

c) Címlétesítés:

A külső férőhelyen a lakó- és tartózkodási hely létesítését, bejelentését illetően az átmeneti szállásra vonatkozó általános szabályozás az irányadó.

d) Vendégfogadás:

A lakhatási szolgáltatást igénybe vevőknek joga van – lakótársai beleegyezésével – vendégeket fogadni, ugyanakkor ez nem jelentheti a vendégek huzamosabb ott tartózkodását.

A külső férőhely szakmai munkatársainak feladatai

Fő feladata a szakmai program megvalósulása és az utógondozás összehangolása a külső férőhelyeken.

a) Az utógondozó szociális munkások folyamatos kapcsolatban állnak a lakhatási szolgáltatást igénybe vevő ellátottakkal, velük alapesetben heti egy alkalommal, szükség esetén ennél gyakrabban találkoznak.

b) Koordinálja az esetlegesen felmerülő rendkívüli helyzetek kezelését, szükség esetén – az érintettek bevonásával – rendkívüli megbeszélést kezdeményez.

c) Munkájáról tájékoztatja a szakmai vezetőt.

d) Szükség esetén utógondozói megbeszélést hív össze, melynek résztvevői a szakmai felelős utógondozó szociális munkások, a gondnok, valamint a FÉHE Kft. illetékes munkatársai. E találkozók lehetőséget ad esetmegbeszélésekre, szakmai konzultációkra, az aktualitások közös átgondolására.

e) Az utógondozó szociális munkások havi rendszerességgel írásban, folyamatfeljegyzés formájában is kötelesek beszámolni arról, hogy az ügyfelükkel a megállapodásba foglaltak megítélésük szerint miképp valósulnak meg.

f) Segíti, hogy a lakhatási szolgáltatást igénybe vevők időben tudomást szerezzenek a különböző lakhatási-, továbblépési lehetőségekről, és eredménnyel záruljon a segítői folyamat, az ellátórendszerből történő kilépésük.

g) Támogatja a lakás-pályázatokon való részvételt, az egyéb lakhatási formák kialakítását, a tartós lakhatási megoldás megtalálását a külső férőhelyen töltött idő elteltével.

Legfontosabb együttélési normák a külső férőhelyen

1. A lakásba alkoholt és egyéb tudatmódosító szert behozni, ott ezeket fogyasztani vagy ezekkel visszaélni, a lakásban ittas, bódult állapotban tartózkodni szigorúan tilos!
2. A lakhatási szolgáltatást igénybe vevők lakószobájukat egyedül, a közös helyiségeket pedig közösen, beosztva egymás között, egyenlő arányban takarítják.
3. Vendégek fogadására az együtt élők hozzájárulásával kerülhet sor, úgy, hogy azok a többi lakótárs napi tevékenységét ne zavarják. Vendégek huzamosabb ideig, vagy életvitelszerűen nem tartózkodhatnak a lakásban!
4. A lakhatási szolgáltatást igénybe vevők felelősséggel tartoznak a lakás berendezési tárgyaiért, azokat rendeltetésszerűen használják, állagukat megőrzik, azok meghibásodását időben jelzik a szociális munkatársak felé.
5. A lakhatási szolgáltatást igénybe vevők minden hónapban, a számlázást követően a lakhatási költségek egy főre eső részét fizetik.
6. A külső férőhely lakói életközösséget alkotnak, ezért az esetlegesen felmerülő problémákat is közösen, egymással egyeztetve, szükség esetén az utógondozó szociális munkás segítségének igénybevétele mellett oldják meg.

A külső férőhelyek szolgáltatás egyénekre gyakorolt hatása

A külső férőhelyre költöző, hajléktalan életutat megjárta emberek lehetőséget kapnak arra, hogy megtanulják az önálló életvezetést, a felelősségteljes életvitelt, gazdálkodást. Célunk, hogy a lakhatási szolgáltatást igénybe vevők az intézményes körülményektől független életmód kialakítására legyenek képesek, lehetővé váljék az intézményrendszerrel történő fokozatos leválásuk (az utógondozó szociális munkás támogatásával) – melynek az akár többéves hospitalizáció után kiemelt jelentősége van.

Az immár önálló életvitelt folytató személy életében továbbra is fontos szerepe van a megtakarításnak, hiszen csupán a lakhatási költségeket kell viselnie, a piaci lakbéreket megspórolja takarékoság formájában önmagának. Az új körülmények között lehetősége nyílna arra, hogy újraépítse társadalmi, szociális kapcsolatait. A lakótársak tanulhatnak egymástól, erősödhet a szolidaritás közöttük, és módjuk lesz kapcsolatot kialakítani a közvetlen környezetükkel. A külső férőhelyről távozókat -jól működő lakótársi viszonyok esetén- segíteni tudjuk akár egy közös lakás megtalálásában, piaci körülmények közötti önálló bérletében.

Tapasztalatok szerint az önálló lakhatás motivációt, a megtakarítás igényének belsővé tétele pedig jövőre való orientációt adhat az embereknek.

Mellékletek:

- 1. számú melléklet: Megállapodás átmeneti szállás
- 2. számú melléklet: Házi rend nappali melegedő
- 3. számú melléklet: Házi rend éjjeli menedékhely
- 4. számú melléklet: Házi rend átmeneti szállás
- 5. számú melléklet: Házi rend külső férőhelyek

Szombathely, 2025. október 21.



Bencsics András
szakmai vezető

Hatályos 2025. november 01-től.

Jóváhagyta:



Németh Klára
ügyvezető igazgató



FÉHE Fogytékossággal Élőket és
Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit
Korlátolt Felelősségű Társaság
9700 Szombathely, 11-es Huszár út 116.
Adószám: 20185109-2-18 Tel.: 94/508-770