

**TATABÁNYAI JÁRÁSI
EGYESÍTETT SZOCIÁLIS INTÉZMÉNYEK**

SZENT ERZSÉBET KÖZPONT

- **nappali melegedő**
- **éjjeli menedékhely**
- **népkonyha**

Készítette:
Török Andrea
szakmai vezető
2025. február

A Szent Erzsébet Központ szakmai programját és mellékleteit a Tatabányai Többcélú
Kistérségi Társulás Társulási Tanácsa hagyta jóvá sz. határozatával
-én.

Tartalom

Nappali melegdő.....	4
1.1.Szolgáltatás célja, feladata.....	4
1.1.1.Helyi sajátosságok.....	4
1.1.2.Más intézményekkel történő együttműködés.....	5
1.2.A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, a gondozási feladatok jellege, tartalma.....	5
1.3. Az ellátás igénybevétele módja.....	6
1.4.Az intézményi jogviszony megszűnésének lehetőségei.....	7
1.5. Ellátottak és szolgáltatást végzők jogai.....	7
1.6.A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja.....	8
1.7. Jogszabályjegyzék.....	9
1.sz.melléklet.....	10
Éjjeli menedékhely.....	17
1.1.Szolgáltatás célja, feladata.....	17
1.1.1.Helyi sajátosságok.....	18
1.1.2.Más intézményekkel történő együttműködés.....	18
1.2.A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, a gondozási feladatok jellege, tartalma.....	18
1.3. Az ellátás igénybevétele módja.....	19
1.5. Ellátottak és szolgáltatást végzők jogai.....	21
1.6.A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja.....	22
1.7. Jogszabályjegyzék.....	22
1.sz.melléklet.....	23
Népkönyha.....	30
1.1.Szolgáltatás célja, feladata.....	30
1.1.1.Helyi sajátosságok.....	30
1.1.2.Más intézményekkel történő együttműködés.....	30
1.2.A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, a gondozási feladatok jellege, tartalma.....	31
1.3. Az ellátás igénybevétele módja.....	31
1.5. Ellátottak és szolgáltatást végzők jogai.....	32
1.6.A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja.....	33
1.7. Jogszabályjegyzék.....	33
1.sz.melléklet.....	34

A szakmai program az 1/2000. (I.7) SzCsM rendelet tartalmának, az R. 5/A. § (1) bekezdésében előírtak szerint és a Szociális, Gyermekjóléti és Gyermekvédelmi Módszertan – minisztérium által elfogadott, 2020. decemberében kiadott szakmai ajánlásoknak megfelelően készült.

A Szent Erzsébet Központ 2005. március 1-én nyitotta meg kapuit a rászorulóknak. Az intézményben helyet kapott a nappali melegedő, az éjjeli menedékhely és a népkonyha.

Fenntartó: Tatabányai Többcélú Kistérségi Társulás

Székhelye: 2800 Tatabánya Fő tér 6.

Integráció formája: több intézménytípus különálló szervezeti egységben történő megszervezése (integrált intézmény)

Az intézmény telephelye: 2800 Tatabánya Hegy utca 20.

Besorolása:

Szakosított ellátás, ezen belül átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény - éjjeli menedékhely

Alapszolgáltatás, ezen belül – étkeztetés – népkonyha

Nappali ellátás – nappali melegedő

Engedélyezett férőhelyek száma:

Nappali melegedő: 70

Éjjeli menedékhely: 23, téli krízis idején – minden év november 1-je és április 30-a között – 38, az 1/2000 (I.7.) SzCsM rendelet 107/A. § (1) bekezdés alapján

(Jogszáma: 369/2013 (X. 24.) Korm.rendelet 50/C. § (2) bekezdése szerint a "szolgáltatói nyilvántartásba 2018. december 31-én véglegessé vált határozattal bejegyzett időszakos férőhelyek 2019. november 30-ig - a téli időszakon kívül is - adatközlés nélkül működhetnek".)

Ellátási terület: Komárom-Esztergom vármegye.

Intézményünk 2012. március 01-óta teljesíti a TAJ alapú nyilvántartási rendszerbe való adatszolgáltatási kötelezettségét.

Nappali melegedő

1.1.Szolgáltatás célja, feladata

Nyitvatartási idő 8-18 óráig.

A nyitvatartási időben szociális munkatárs ügyeletet biztosít.

A nappali melegedő személyes gondoskodást nyújtó intézmény, amely napközbeni pihenési lehetőséget biztosít a hajléktalan személyek számára.

A nappali melegedő lehetőséget biztosít

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

A nappali melegedőben az alábbi szolgáltatások vehetők igénybe:

- tájékoztatás, információnyújtás
- hivatalos ügyek intézésének segítése
- szociális munka végzése egyénnel, csoportokkal, közösségekkel
- életvezetési, lelki és jogi tanácsadás
- elsősegélyhez szükséges felszerelés
- postacím

A nappali melegedőt igénybe vevő klienseket szociális team segíti abban, hogy könnyebben vissza tudjanak illeszkedni a társadalomba, megszűnjön kirekesztettségük, reszocializációjuk sikeres legyen. Tatabányán a Vöröskereszt és az Utcai Szociális Segítők Egyesülete üzemeltet még nappali melegedőt, kliensköreink átfedik egymást, ezért mindhárom intézmény törekszik az együttműködésre. Az intézményt főleg azok veszik igénybe, akik fedél nélkül maradtak, de olyanok is felkeresik, akiknek még van hol lakniuk, de a lakhatásuk bizonytalan, illetve egyik napról a másikra élnek.

Az egyéb ellátási formában (munkaviszony, nyugdíj, nyugdíjszerű, rendszeres szociális járadék, stb.) nem részesülő személy munkavállalási hajlandóságát a Komárom-Esztergom Megyei Munkaügyi Központban regisztrációval és kapcsolattartással szükséges igazolnia egy hónapon belül, ezzel ösztönözve a társadalmi integrációját.

Célunk, hogy a hajléktalanság küszöbére került embereket mihamarabb felkaroljuk, lehetőség szerint visszajuttassuk egy korábbi, magasabb életszínvonalra, vagy elősegítsük más intézménybe a kerülésüket.

1.1.1.Helyi sajátosságok

Demográfiai mutatók

Komárom-Esztergom vármegye Magyarország legkisebb alapterületű (2264 km²) és a második legsűrűbben lakot vármegyéje (133 fő / km²). Magyarország nyugati felében, a Dunántúl északi részén terül el. Határmegye, északról Szlovákia, Nyitra - a Duna folyammal együtt - határolja, keleten Pest, délen Fejér és Veszprém, nyugaton Győr-Moson-Sopron vármegye a szomszédja.

Komárom-Esztergom vármegyében a népesség száma 302.000 fő, ezzel a második, legsűrűbben lakott vármegyéje az országnak (KSH 2024.évi adat).

A területet 76 település – ebből 1 megyei jogú város, 11 város, 2 nagyközség és 62 község – alkotja, az össznépesség 66 %-a városlakó. A legnagyobb lélekszámú város a megyeszékhely, Tatabánya 65.439 fő lakosával. (1. sz. melléklet).

A vármegye összlakosságának száma csökkent, ám ezek a településeken nem jelentettek akkora változást, hogy – az ellátási kötelezettségek szempontjából – jelentős módosításra lenne szükség.

2013. január 1-jétől újra bevezették a járási rendszert, így a vármegyét érintően annyi változás történt, hogy a 7 kistérségből 6 járás lett. A 6 járás közül legnagyobb területű Kisbér (510,55 km²), a legkisebb Oroszlány (199,39 km²). A lakosság szám tekintetében legnagyobb Tatabánya járás (85.149 fő) a legkisebb Kisbér térsége (19.657 fő).

Ellátottjaink nemenkénti megoszlása állandóan változó. Átlag életkoruk 40 év. Szociális helyzetüknél fogva aktív családi kapcsolattal, támogatókkal nem rendelkeznek.

1.1.2.Más intézményekkel történő együttműködés

Kapcsolatot tartunk (személyesen, illetve kommunikációs eszközökön keresztül) az Egyesített Szociális Intézmények más intézményeivel (hajléktalanok átmeneti szállása, hajléktalanok otthona, stb.), házi orvosokkal, pártfogói felügyelettel, kórházi szociális munkással, valamint civil szervezetekkel (USZSE, Máltai Szeretetszolgálat, alapítványok stb.).

1.2.A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, a gondozási feladatok jellege, tartalma

Tárgyi feltételek

Az intézmény tömegközlekedési eszközzel könnyen megközelíthető, biztosítja az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 103. § (1) bekezdése szerint meghatározott helyiségeket:

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

Az igénybevevők elhelyezésére 1 közösségi helyiség áll rendelkezésre. A lakóterülethez tartozik egy ételmelegítésre szolgáló teakonyha, mosókonyha, nemenkénti fürdő, WC.

Az intézményben a külső és belső akadálymentes közlekedés megoldott.

Rendszeresen szervezünk szabadidős programokat, melyekhez az eszközeink biztosítottak (televízió, DVD- és videó lejátszó, könyvek, társasjátékok, sporteszközök).

Szakmai munka

A személyi feltételek és a dolgozók végzettsége az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 2. számú mellékletében foglaltaknak megfelelnek.

Az intézmény munkatársainak szakmai tevékenységét, a szakmai vezetővel tartott egyéni konzultációk, a heti stáb megbeszélések, esetmegbeszélő munkacsoportok, valamint külső szakember által vezetett szupervíziós csoportok segítik.

Szociális munkatárs: életvezetési-, mentális tanácsadást folytat, segít a kliensek ügyeinek intézésében, hiányzó iratok pótlásában, az intézményből történő továbblépésben, egyénre szabott segítséget nyújt, társadalmi, családi kapcsolatok felkutatásában segít. Konfliktust kezel, a szabadidő hasznos eltöltése érdekében, közösségi programokat szervez, adományt gyűjt.

Segítő: egészségüggyel kapcsolatos tevékenységek, egészségügyi papírok nyilvántartása, gyógyszerelés felügyelete, mindennapi higiénia felügyelete (tisztálkodás, mosás stb.)

Alkalmazott technikák:

- Egyéni esetkezelés
- Segítő beszélgetés, lelki segítségnyújtás, egyéni gondozás, interjú
- Közösségfejlesztés
- Ünnepek megtartása, tradíciók őrzése
- Családi kapcsolatok erősítése
- Családi kapcsolatok keresése, családi konzultációk.

Dokumentáció:

Ellátotti dokumentáció:

- Nappali melegedőben megfordult személyek nyilvántartása
- Egészségügyi dokumentumok nyilvántartása

Tevékenységi adminisztráció:

- nappali melegedők eseménynaplója az ellátásban részesítettekről és a nyújtott szolgáltatásokról (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 103. §., 11 sz. melléklet szerint.
- Adatszolgáltatás (Központi elektronikus nyilvántartás a szolgáltatást igénybe vevőkről (KENYSZI)) a nappali melegedőre, népkonyhára, éjjeli menedékhelyre.

1.3. Az ellátás igénybevételének módja

A nappali melegedőt az ellátottak önként vehetik igénybe. Az ellátott az igénybevételét szóban vagy írásban kérelmezheti - 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3.§ (1) bekezdés. A kérelem benyújtásakor a kérelmező tájékoztatást kap az intézményben biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről, az intézmény által vezetett nyilvántartásokról; a panaszjog gyakorlásának módjáról; az intézmény házirendjéről; a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről.

A szakmai vezető a döntésről értesíti az ellátást igénylőt. Elutasítás esetén az értesítés írásban történik.

Ha az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője a szakmai vezető döntését vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat.

Az 1993. évi III. törvény 115/A.§ (1) bekezdés f) pontja értelmében az ellátás térítésmentesen vehető igénybe. A jelentkezéskor a jelentkező adatait a szolgálatot teljesítő szociális munkatárs rögzíti az eseménynaplóban és a „Nappali Melegedőben megfordult személyek” nyilvántartásában.

A nappali melegedő lehetőséget biztosít a hajléktalan személyek részére

- közösségi együttlétre
- pihenésre
- személyi tisztálkodásra
- személyes ruházat tisztítására
- étel melegítésére, tálalásra, elfogyasztásra
- postacím igénybevételére

1.4. Az intézményi jogviszony megszűnésének lehetőségei

Az intézmény házirendjének megsértéséből eredő egyik lehetséges következménye a szolgáltatásmegvonás. A házirend megsértésének súlyossága alapján ez lehet ideiglenes illetve végleges idejű.

Azonnali végleges időtartamra szóló szolgáltatás megvonásban részesül az az ellátott, aki

- Bizonyítottan lopott az intézmény területén.
- Verekedés provokálása, szítása és abban való részvétel.
- Az intézmény berendezésében szándékosan kárt tesz.

A szolgáltatás megvonás nappali melegedő egész területére vonatkozik.

A szakmai vezető a szolgáltatás szüneteltetéséről, illetve megvonásáról írásban értesíti a klienset. Ha a szolgáltatás szüneteltetésével, illetve megvonásával az -ellátott nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül panaszával az intézmény fenntartójához fordulhat.

1.5. Ellátottak és szolgáltatást végzők jogai

Az intézmény az általa végzett szolgáltatás során különös figyelmet fordít az ellátottakat megillető alkotmányos jogok maradéktalan, és teljes körű tiszteletben tartására, különös tekintettel az élethez, az emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez, az önrendelkezéshez való jogra.

Az intézmény rendelkezik a szolgáltatásban foglalkoztatottak védelme érdekében az ellátást igénybe vevők részéről esetlegesen felmerülő vészhelyzet kezelésére vonatkozó belső utasítással.

A szociális szolgáltatást végzőknek az intézmény megfelelő munkakörülményeket biztosít emberi méltóságuk és személyiségi jogaik tiszteletben tartásával.

Az ellátottak jogai

Az ellátást igénybevevőnek joga van:

- egyenlő bánásmódhoz
- az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos adatok megismerésére
- a személyes adatainak védelméhez, a magánélettel kapcsolatos titokvédelemhez
- a személyes tulajdonú tárgyak korlátozás nélküli használatához (kivéve a Házirendben szabályozottak),
- a Házirendben meghatározni az életvitelükkel kapcsolatos együttélési szabályokat,
- vagyon-és személyes tárgyainak megfelelő, és biztonságos tárolásához, akár speciális feltételekkel,

- az intézményen belüli és kívüli szabad mozgáshoz,
- családi kapcsolatainak fenntartásához, látogatók fogadásához
- ápolása, gyógykezelése során a betegjogok megilletik,
- ha önállóan nem képes a hivatalos szervek megkeresésére a szakmai vezető értesíti a törvényes képviselőjét, vagy a betegjogi képviselőt, illetve segítséget nyújt jogainak gyakorlásához.
- Az intézmény az ellátottak részére postacímet biztosít és a részükre szóló küldeményt átadja.
- A szociális szolgáltatást végzőknek az intézmény megfelelő munkakörülményeket biztosít, emberi méltóságuk, személyiségi jogaik tiszteletben tartásával.

Panaszjog

Az ellátottak panasszal élhetnek a szakmai vezetőnél

- az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
- a személyiségi jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségzegése esetén,
- iratbetekintés megtagadása esetén.

Az ellátott vagy törvényes képviselőjének panaszát a szakmai vezető **kivizsgálja**, s erről írásban értesíti a panaszost. A szakmai vezető **köteles a panasztevőt 15 napon belül írásban értesíteni** a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a szakmai vezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslással.

Szükség esetén az intézmény támogatja ellátotti önkormányzat létrehozását. Tájékoztatja az ellátottakat az ellátott jogi képviselő elérhetőségeiről, illetve feladatairól.

Panasz esetén az Integrált Jogvédelmi Szolgálat Központ Irodája kereshető fel. (06/80/620-055 zöld szám)

Az ellátottjogi képviselő elérhetősége az intézményben jól látható helyen, kifüggesztésre került.

1.6.A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

Annak érdekében, hogy minél szélesebb körben ismert legyen szolgáltatásunk, rendszeresen részt veszünk különböző rendezvényeken (Krisis előtti és utáni megbeszéléseken, Nyílt Napokon, stb.):

Szolgáltatásunkról a következő módokon tájékoztatjuk az érdeklődőket:

- szórólapok
- diszpécsterszolgálat adatbázisa
- társintézmények számára nyújtott információk (pl. USZSE, Családsegítő Szolgálat)
- újságokban megjelent cikkek (pl. 24 óra)
- tjeszi.hu weboldalon
- TTKT honlapja (www. tatabanya-kisterseg. hu)

1.7. Jogszabályjegyzék

- Szociális és Családügyi Minisztérium 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelete
- szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény.
- 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3.§ (1)

A szakmai program mellékletei:

1. sz. melléklet: Házirend
2. sz. melléklet: Szervezeti és Működési Szabályzat (külön dokumentumban található)

Smelcné Portik Ágnes
intézményvezető

Török Andrea
szakmai vezető

1.sz.melléklet

HÁZIREND

Tisztelt Igénybe vevők!

Üdvözljük a Tatabányai Járási ESZI Szent Erzsébet Központ nappali melegedőjében, Tatabánya, Hegy utca 20. szám alatt.

Az alábbiakban ismertetett házirend az igénybe vevők nyugalmát szolgálja. A házirend tartalmazza a szolgáltatást igénybe vevők jogait és kötelezettségeit, melyek betartása az ellátottak és az intézmény dolgozóinak egyaránt kötelező.

A Házirend az alábbi jogszabályok alapján készült

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, valamint a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000.(I.7.) SZCSM rendelet 102. § alapján a hajléktalan személyek ellátását végző intézmény segítséget nyújt a hajléktalan személy életviteléhez, elősegítve a szociális ellátások igénybevételét, elérését.

A Házirendet a fenntartó hagyja jóvá.

A Házirend célja

A Házirend célja, hogy meghatározza az intézmény belső rendjét és tájékoztasson az alapvető szabályokról.

A Házirend mindannyiunk számára egyformán iránymutató, - megköveteli a közösségi lét általános szabályainak megtartását, az intézményi vagyoni védelmét, az igénybevevők és a szociális dolgozók egymás iránti kölcsönös megbecsülését. A dolgozók szakmai munkájukat ennek szellemében kötelesek végezni.

A Házirend hatálya kiterjed az intézmény szolgáltatását igénybe vevő kliensekre, az intézmény alkalmazottjaira.

A kliensek és a dolgozók kapcsolata

- Az intézmény valamennyi dolgozójának és a szolgáltatást igénybe vevők egymáshoz való viszonya a személyiség tiszteletére épül. Elvárja a kölcsönös tapintatot, udvariasságot, megértést és ésszerű határokig a toleranciát.
- A dolgozó a kienstől sem pénzbeli, sem természetbeni ellenszolgáltatást nem fogadhat el.
- Az intézmény alkalmazottja nem tanúsíthat olyan magatartást, amellyel az intézmény jogos érdekeit bizonyíthatóan sérti, jó hírét veszélyezteti.

Az intézmény rendeltetése

A nappali melegedő lehetőséget biztosít a hajléktalan személyek részére

- közösségi együttlétre
- pihenésre
- személyi tisztálkodásra
- személyes ruházat tisztítására
- étel melegítésére, tálalásra, elfogyasztásra
- postacím igénybevételére

A nappali melegedő működési rendje, igénybevétele

Nyitvatartási idő 8-18 óráig.

Ha ittasnak vélt személy jelentkezik a nappali melegedőbe, a szolgálatot teljesítő dolgozó megállapítja a jelentkező ittaságának mértékét. Vitás helyzetekben a szolgálatot teljesítő dolgozó a jelentkezőt megszondáztathatja. Amennyiben a jelentkező lélegzetében az alkoholtartalom az 0,5-t meghaladja, az ellátást nem lehet igénybe venni. Az ellátás igénybevételéhez szükséges a közösségi együttélés szabályainak betartása.

Az ellátás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő szóbeli vagy írásbeli kérelmére történik. Az igénybevevő az intézményben biztosított szolgáltatásokért térítési díjat nem fizet.

Felvételkor a kliens tájékoztatást kap:

- az intézményben biztosított ellátás tartalmáról, feltételeiről
- az intézmény által vezetett nyilvántartásokról
- a panaszjog gyakorlásának módjáról
- az intézmény házirendjéről
- a lakó jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről.

Felvétel esetén az intézmény dolgozója az igénybevevő fejét, bőrét, esetleges sérüléseit átvizsgálja.

Az intézményben biztosított a mosás, ételmelegítés, főzés, mely szolgáltatásokat a dolgozók felügyeletével és segítségével lehet igénybe venni.

A napközbeni pihenést, szórakozást a közösségi helyiségben lévő televízió, illetve a könyvtár részleg biztosítja.

A nappali melegedőt igénybe vevők az intézmény tulajdonát képező tárgyakért anyagi felelősséggel tartoznak.

Az igénybe vevőknek 1 db zárható szekrény biztosított. A személyes tulajdonú értéktárgyak, a személyes dokumentumok biztonságos elhelyezésének lehetősége adott.

A szolgáltatást igénybe vevő köteles a felvételkor a személyes adatait közölni.

Tisztaság, tisztálkodás: az intézmény szolgáltatását igénybe vevőnek és dolgozóinak törekedniük kell a tisztaság és a rend megőrzésére, a higiénés követelmények betartására.

Mosni csak a mosókonyhában lehet, a mosókonyha berendezéseit (automata mosógép, szárítógép) csak a szolgálatot teljesítő dolgozó kezelheti.

Száradó ruhanemű csak az arra kijelölt helyen (mosókonyha) tartható. A száraz ruhanemű köteles az ellátott a szekrényében elhelyezni.

A tisztasági fürdő igénybevétele után az igénybevevő köteles a fürdőt tisztán, rendezett állapotban hagyni.

A nappali melegedő szükség esetén textíliát és ruhaneműt biztosít az igénybe vevő részére. Az intézményi textíliát (törölközőt, takarót) a távozáskor le kell adni.

Az ellátott a személyes tárgyait csak a számára kijelölt szekrényben, vagy a megőrzés céljából kijelölt helyen tárolhatja.

Személyes tulajdonú tárgyak abban az esetben használhatók, amennyiben azzal a többi ellátott nyugalma nem zavarják, érzéseit nem sértik, testi épségét nem veszélyeztetik. A szolgáltatás igénybevételekor az ellátott köteles a szolgálatot teljesítő munkatársnak a behozott tárgyakat bemutatni. Az intézmény dolgozójának jogában áll ellenőrizni a veszélyeztető tárgyakat, ezt rendszeresen meg is teszi. Amennyiben az ellátott kérésre nem mutatja be az intézménybe behozott eszközöket, illetve a házirendben nem engedélyezett tárgyat hoz be, az a házirend súlyos megsértésének számít.

Szigorúan tilos barkácsolt elektromos berendezéseket az intézmény területén üzemeltetni.

Tilos az intézmény területén alkoholt, drogot, tudatmódosító szereket fogyasztani, illetve ezen szerek hatása alatt bejönni.

Tilos az intézmény területére tűzveszélyes anyagokat behozni.

A Házirend betartása a szolgáltatást igénybe vevők részére kötelező, a betartás ellenőrzését a szociális dolgozók segítik és felügyelik.

Az intézményben biztosított szociális segítségnyújtás formái

A nappali melegedőt igénybe vevők szociális problémájának és ügyeinek intézésében segítséget nyújt az intézmény szociális csoportja.

A csoport munkatársainak segítő közreműködését az alábbi területeken lehet igénybe venni.

- Életvezetési tanácsok kérésénél
- Mentális segítségnyújtásnál
- Ügyintézésben való segítségkérésnél
- Egyéni problémák megbeszélésének lehetőségével
- Orvosi vizsgálat szükségesség esetén
- Családi kapcsolatok felkutatása
- További szociális ellátást biztosító lehetőségek felkutatásánál
- Társadalmi kapcsolatok rendezését segítő intézkedéseknél
- Konfliktuskezelés formáinak megkeresésénél
- Hiányzó iratok pótlásánál
- Munkalehetőség felkutatásánál

Az intézményben ellátottak jogai és kötelezettségei

A nappali melegedő szolgáltatásait igénybe vevő ellátottaknak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel az intézmény által biztosított ellátásra.

A hajléktalan személy intézményi szolgáltatásainak igénybevétele nem tehető függővé olyan információktól, mely korábbi életvitelével, előéletével kapcsolatos.

Az igénybe vevőnek joga van továbbá az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez, az alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartásához. Különös figyelemmel az emberi élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogra.

Az ellátást igénybe vevőt megilleti a személyes adatainak védelme, a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.

Joga van a-családi kapcsolatainak fenntartására.

A nappali melegedő kollektívája tiszteletben tartja ügyfelei vallási hovatartozását és biztosítja a jogot a szabad vallásgyakorláshoz. A térítés azonban nem megengedett.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van:

- egyenlő bánásmódhoz,
- az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos adatok megismerésére,
- a személyes adatainak védelméhez, a magánélettel kapcsolatos titokvédelemhez,
- a közös használatú helyiségeket (közösségi helyiség, tisztasági fürdő, WC, konyha, a többi ellátottal egyenlő arányban használni,
- a személyes tulajdonú tárgyak korlátozás nélküli használatához, (kivéve a Házirendben szabályozottak)
- lakótársaival közösen, a Házirendben meghatározni az életvitelükkel kapcsolatos együttélési szabályokat,
- vagyon-és személyes tárgyainak megfelelő, és biztonságos tárolásához, akár speciális feltételekkel,
- családi kapcsolatainak fenntartásához, látogatók fogadásához,
- a szabad vallásgyakorláshoz, (a térítés nem megengedett)
- nézeteltérés esetén, vitás kérdésekben kérheti a szolgálatot teljesítő dolgozó segítségét,
- ha önállóan nem képes a hivatalos szervek megkeresésére a szakmai vezető értesíti a törvényes képviselőjét vagy a betegjogi képviselőt, illetve segítséget nyújt jogainak gyakorlásához.

Az intézmény az ellátottak részére postacímét biztosít és a részükre szóló küldeményt átadja.

Igénybevétel esetén az ellátott köteles:

- Személyes adatait közölni, az azokban bekövetkezett változásokról 8 napon belül a szociális és mentálhigiénés munkatársat tájékoztatni.
- A Házirendet megismerni és betartani.
- A közösségi együttélés szabályait betartani, mások nyugalma nem zavarni.
- 5 munkanapon belül egészségügyi tüdőszűrő vizsgálaton megjelenni, annak eredményét leadni.
- Az egyéb ellátási formában (munkaviszony, nyugdíj, nyugdíjszerű, rendszeres szociális járadék, stb.) nem részesülő személy munkavállalási hajlandóságát a Komárom-Esztergom Megyei Munkaügyi Központban regisztrációval és kapcsolattartással szükséges igazolnia egy hónapon belül, ezzel ösztönözve a társadalmi integrációját.

Az ellátottaknak törekedniük kell egymás tiszteletben tartására. Az intézményben önbíráskodásnak helye nincs.

A verekedés következtében létrejött anyagi károkat a résztvevők egyenlő arányban kötelesek megfizetni.

Dohányozni kifejezetten csak az intézmény területén erre kijelölt dohányzóhelyen lehetséges.

Értékmegőrzés

A nappali melegedő lehetőséget biztosít az ellátottak számára értékeik megőrzésére. Az értéktárgyak az ellátott kérésére az intézmény pánccsokrényében kerülnek elhelyezésre. A megőrzésre átadott értéktárgyak listáját egy erre a célra rendszeresített füzetben vezetjük. Az átadás-átvételt úgy az átadó, mint az átvevő egy átvételi elismervényen aláírásával igazolja, melyből egy-egy példányt kapnak. Az elhelyezett értéktárgyakat csak az átadónak lehet kiadni, az átvételi elismervény ellenében. A kiadáskor az átadás-átvételt úgy az átadó, mint az átvevő aláírásával igazolja.

Az intézményből való távozás után a személyes tárgyakat 30 napig őrizzük. Ha 30 napon belül nem jelentkezik értük senki, megsemmisítésre kerülnek.

Kapcsolattartás

Az ellátottnak lehetőségük van kapcsolattartásra. Ehhez az intézmény biztosít telefonálási lehetőséget, Internet-kapcsolatot. Személyes találkozás, látogatók fogadása a pihenőszobában lehetséges minden nap 18 óráig (látogatónként maximum 1 óra).

Közösségi helyiség használata

Minden ellátott egyenlő arányban használhatja a közösségi helyiséget, úgy, hogy ezzel a többiek nyugalma nem zavarja. A közösségi helyiség minden nap 18 óráig vehető igénybe.

A házirend be nem tartásából eredő következmények

A Házirend megsértésének számít:

- A közösségi együttélés szabályainak be nem tartása, a többi ellátott nyugalma zavarása, zaklatása, terrorizálása, megfélemlítése
- A higiénés követelmények be nem tartása.
- Amennyiben 5 munkanapon belül az egészségügyi tüdőszűrő vizsgálat eredményét nem adja le.
- Üzleti tevékenység folytatása a nappali melegező egész területén
- A közös használatú berendezési tárgyak, eszközök kisajátítása
- A személyes tárgyak őrizetlenül hagyása, nem a kijelölt helyen való tárolása.

A fentebb említett tevékenységek szankcionálása:

1. alkalommal szóbeli figyelmeztetés
2. alkalommal írásbeli figyelmeztetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
3. alkalommal 15 nap szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
4. alkalommal 30 nap szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
5. alkalommal 3 hónap szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
6. alkalommal 6 hónap szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
7. alkalommal 1 év szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
8. alkalommal végleges szolgáltatás megvonás, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja

A Házirend súlyos megsértésének számít:

- Tiltott helyen dohányzás
- Amennyiben az ellátott kérésre nem mutatja be az intézménybe behozott eszközöket, illetve a házirendben nem engedélyezett tárgyat hoz be.
- Szeszkes ital, drog, és tudatmódosító szerek behozatala és használata az intézmény egész területén.
- Veszélyeztető, illetve nem engedélyezett tárgyak behozatala

- Társainak vagy az intézmény dolgozóinak szidalmazása, fenyegetése.

A fentebb említett tevékenységek szankcionálása:

1. alkalommal 15 nap szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
2. alkalommal 30 nap szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
3. alkalommal 3 hónap szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
4. alkalommal 6 hónap szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
5. alkalommal 1 év szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
6. alkalommal végleges szolgáltatás megvonás, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja

Azonnali végleges időtartamra szóló szolgáltatás megvonásban részesül az az ellátott, aki

- Bizonyítottan lopott az intézmény területén.
- Verekedés provokálása, szítása és abban való részvétel.
- Az intézmény berendezésében szándékosan kárt tesz.

A szolgáltatás megvonás nappali melegedő egész területére vonatkozik.

A szakmai vezető a szolgáltatás szüneteltetéséről, illetve megvonásáról írásban értesíti a klienset. Ha a szolgáltatás szüneteltetésével, illetve megvonásával az -ellátott nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül panaszával az intézmény fenntartójához fordulhat.

Panaszjog

Az igénybe vevők panasszal élhetnek a szakmai vezetőnél

- az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
- a személyiségi jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén,
- iratbetekintés megtagadása esetén.

Az ellátott vagy törvényes képviselőjének panaszát a szakmai vezető **kivizsgálja**, s erről írásban értesíteni a panaszost. A szakmai vezető **köteles a panasztevőt 15 napon belül írásban értesíteni** a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a szakmai vezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslattal.

Szükség esetén az intézmény támogatja ellátotti önkormányzat létrehozását. Tájékoztatja az ellátottakat az ellátottjogi képviselő elérhetőségeiről, illetve feladatairól.

Az intézmény ellátottjogi képviselője:

Panasz esetén az Integrált Jogvédelmi Szolgálat Központ Irodája kereshető fel. (06/80/620-055 zöld szám)

Az ellátottjogi képviselő elérhetősége az intézményben jól látható helyen, kifüggesztésre került.

Az intézmény rendelkezik a szolgáltatásban foglalkoztatottak védelme érdekében az ellátást igénybe vevők részéről esetlegesen felmerülő vészhelyzet kezelésére vonatkozó belső utasítással.

A szociális szolgáltatást végzőknek az intézmény megfelelő munkakörülményeket biztosít emberi méltóságuk és személyiségi jogaik tiszteletben tartásával.

Az intézmény alkalmazottja nem tanúsíthat olyan magatartást, amellyel az intézmény jogos érdekeit bizonyíthatóan sérti, jó hírét veszélyezteti.

Török Andrea
szakmai vezető

Éjjeli menedékhely

1.1. Szolgáltatás célja, feladata

Az éjjeli menedékhely az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 107. § (2) bekezdés alapján minden nap 18-8 óráig tart nyitva. A nyitvatartási időben szociális munkatárs ügyeletet biztosít. Az éjjeli menedékhely személyes gondoskodást nyújtó intézmény, amely éjszakai pihenési lehetőséget szolgáltat a hajléktalan emberek számára.

Az éjjeli menedékhely lehetőséget biztosít:

- az éjszakai pihenésre,
- a személyi tisztálkodásra,
- az étel melegítésére, étkezésre,
- a betegek elkülönítésére

Az éjjeli menedékhely az alábbi szolgáltatások vehetők igénybe:

- Tájékoztatás, információnyújtás
- Hivatalos ügyek intézésének segítése
- Szociális munka végzése egyénnel, csoportokkal, közösségekkel
- Életvezetési, lelki és jogi tanácsadás.
- Elsősegélyhez szükséges felszerelés
- Postacím

Az éjjeli menedékhely igénybe vevő kliensek számára szociális team segíti abban, hogy helyzetükből a kiutat minél előbb megtalálják. Különösen a téli krízis idején jelentős számú rászoruló kell ellátnunk. Intézményünket azok veszik igénybe, akiknek a lakhatása nem megoldott, illetve krízishelyzetben kerültek az utcára. Nemenkénti megoszlásuk változó, átlag életkoruk 45 év. Szociális helyzetüknél fogva aktív családi kapcsolattal, támogatókkal nem rendelkeznek. Többségük aktív korú, ám egészségi állapotuk jelentősen leromlott, így dolgozni nem képesek, ám nyugdíjazásuk még nem lehetséges. Egyre több közöttük az idős, nyugdíjas ember, akiket igyekszünk a számukra megfelelő intézménybe bejuttatni.

Egész évben az időszakos férőhelyeken további 15 személynek tudunk elhelyezést biztosítani. Célunk, hogy ezeknek az embereknek ideiglenesen fedezet biztosítsunk, ahonnan – ha még van munkahelyük – dolgozni járhassanak, illetve munkát szerezhessenek. Biztosítjuk számukra a szükséges információkat, tájékoztatást adunk a lehetőségeikről.

Az éjjeli menedékhely igénybe vevők jelentős része később a hajléktalanok átmeneti szállásának lakója lesz, tehát feladatunk őket felkészíteni egy magasabb szintű ellátásra, illetve az ezzel járó magasabb követelményeknek való megfelelésre. Az idősebbek esetében szintén az a cél, hogy mielőbb egy személyes gondoskodást nyújtó intézménybe kerüljenek.

Ennek érdekében kapcsolatot tartunk fenn (személyesen, illetve kommunikációs eszközökön keresztül) az Egyesített Szociális Intézmények más intézményeivel is (hajléktalanok átmeneti szállása, hajléktalanok otthona, stb.), háziorvosokkal, pártfogói felügyelettel, kórházi szociális munkással, valamint civil szervezetekkel (USZSE, alapítványok), a Jogsegély Szolgálattal valamint olyan munkáltatókkal, vállalkozókkal, akik foglalkoztatják ügyfeleinket.

Az egyéb ellátási formában (munkaviszony, nyugdíj, nyugdíjszerű, rendszeres szociális járadék, stb.) nem részesülő személy munkavállalási hajlandóságát a Komárom-Esztergom Megyei Munkaügyi Központban regisztrációval és kapcsolattartással szükséges igazolnia egy hónapon belül, ezzel ösztönözve a társadalmi integrációját.

1.1.1.Helyi sajátosságok

Demográfiai mutatók

Komárom-Esztergom vármegye Magyarország legkisebb alapterületű (2264 km²) és a második legsűrűbben lakott vármegyéje (133 fő / km²). Magyarország nyugati felében, a Dunántúl északi részén terül el. Határmegye, északról Szlovákia, Nyitra - a Duna folyammal együtt - határolja, keleten Pest, délen Fejér és Veszprém, nyugaton Győr-Moson-Sopron vármegye a szomszédja.

Komárom-Esztergom vármegyében a népesség száma 302.000 fő, ezzel a második, legsűrűbben lakott vármegyéje az országnak (KSH 2024.évi adat)

A területet 76 település – ebből 1 megyei jogú város, 11 város, 2 nagyközség és 62 község – alkotja, az össznépesség 66 %-a város lakó. A legnagyobb lélekszámú város a megyeszékhely, Tatabánya 65.439 fő lakosával. (1. sz. melléklet).

A vármegye összlakosságának száma csökkent, ám ezek a településeken nem jelentettek akkora változást, hogy – az ellátási kötelezettségek szempontjából – jelentős módosításra lenne szükség.

2013. január 1-jétől újra bevezették a járási rendszert, így a vármegyét érintően annyi változás történt, hogy a 7 kistérségből 6 járás lett. A 6 járás közül legnagyobb területű Kisbér (510,55 km²), a legkisebb Oroszlány (199,39 km²). A lakosság szám tekintetében legnagyobb Tatabánya járás (85.149 fő) a legkisebb Kisbér térsége (19.657 fő).

Ellátottjaink nemenkénti megoszlása állandóan változó. Átlag életkoruk 40 év. Szociális helyzetüknél fogva aktív családi kapcsolattal, támogatókkal nem rendelkeznek.

1.1.2.Más intézményekkel történő együttműködés

Kapcsolatot tartunk (személyesen, illetve kommunikációs eszközökön keresztül) az Egyesített Szociális Intézmények más intézményeivel (hajléktalanok átmeneti szállása, hajléktalanok otthona, stb.), házi orvosokkal, pártfogói felügyelettel, kórházi szociális munkással, valamint civil szervezetekkel (USZSE, Máltai Szeretetszolgálat, alapítványok stb.).

1.2.A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, a gondozási feladatok jellege, tartalma

Az intézmény tömegközlekedési eszközzel könnyen megközelíthető, biztosítja az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 105. § (1) bekezdése szerint meghatározott helyiségeket:

- az éjszakai pihenésre,
- a személyi tisztálkodásra,
- az étel melegítésére, étkezésre,
- a betegek elkülönítésére,
- a közösségi együttlétre

A lakóterülethez tartozik egy ételmelegítésre szolgáló teakonyha, mosókonyha, nemenkénti fürdő, WC. Az kliens az igénybevételekor egy zárható, névvel ellátott szekrényben helyezheti el személyes tárgyait. Az intézményben a külső és belső akadálymentes közlekedés megoldott.

Rendszeresen szervezünk szabadidős programokat, melyekhez az eszközeink biztosítottak (televízió, DVD- és videó lejátszó, könyvek, sporteszközök).

Szakmai munka

A személyi feltételek és a dolgozók végzettsége az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 2. számú mellékletében foglaltaknak megfelel.

Az intézmény munkatársainak szakmai tevékenységét, a szakmai vezetővel tartott egyéni konzultációk, a heti stáb megbeszélések, esetmegbeszélő munkacsoportok, valamint külső szakember által vezetett szupervíziós csoportok segítik.

Szociális munkatárs: életvezetési-, mentális tanácsadást folytat, segít a klienseknek ügyeik intézésében, hiányzó iratok pótlásában, az intézményből történő továbblépésben, egyénre szabott segítséget nyújt, társadalmi, családi kapcsolatok felkutatásában segít. Konfliktust kezel, a szabadidő hasznos eltöltése érdekében, közösségi programokat szervez, adományt gyűjt

Segítő: segíti a szociális munkatárs munkáját, ügyet intéz, szabadidős programot szervez, stb.

Alkalmazott technikák:

- Egyéni esetkezelés
- Segítő beszélgetés, lelki segítségnyújtás, egyéni gondozás, interjú.
- Közösségfejlesztés
- Ünnepek megtartása, tradíciók őrzése
- Családi kapcsolatok erősítése
- Családi kapcsolatok keresése, családi konzultációk.

Az intézmény az ellátottak részére postacímét biztosít és a részükre szóló küldeményt átadja.

Az intézmény rendelkezik a szolgáltatásban foglalkoztatottak védelme érdekében az ellátást igénybe vevők részéről esetlegesen felmerülő vészhelyzet kezelésére vonatkozó belső utasítással.

A szociális szolgáltatást végzőknek az intézmény megfelelő munkakörülményeket biztosít, emberi méltóságuk és személyiségi jogaik tiszteletben tartásával.

Dokumentáció

Ellátotti dokumentáció:

- éjjeli menedékhelyen megfordult személyek nyilvántartása
- Egyéni nyilvántartó lap (1/2000 (I.7.) SzCsM rendelet 13. sz. melléklet szerint)
- Egészségügyi dokumentumok nyilvántartása

Tevékenységi adminisztráció:

- Eseménynapló
- Adatszolgáltatás (Központi elektronikus nyilvántartás a szolgáltatást igénybe vevőkről (KENYSZI)) a Nappali Melegedőre, Népkonyhára és Éjjeli Menedékhelyre.

1.3. Az ellátás igénybevételének módja

Az éjjeli menedékhelyet az ellátottak önként vehetik igénybe. Az ellátott az igénybevételét szóban vagy írásban kérelmezheti - 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3.§ (1) bekezdés. A kérelem benyújtásakor a kérelmező tájékoztatást kap az intézményben biztosított ellátás

tartalmáról és feltételeiről, az intézmény által vezetett nyilvántartásokról; a panaszjog gyakorlásának módjáról; az intézmény házirendjéről; a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről.

A szakmai vezető a döntésről értesíti az ellátást igénylőt. Elutasítás esetén az értesítés írásban történik.

Ha az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője a szakmai vezető döntését vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat.

Az 1993. évi III. törvény 115/A.§ (1) bekezdés f) pontja értelmében az ellátás térítésmentesen vehető igénybe. A jelentkezéskor a jelentkező adatait a szolgálatot teljesítő szociális munkatárs rögzíti az eseménynaplóban és az „éjjeli menedékhelyen megfordult személyek” nyilvántartásában a Szt. 20.§ (2) bekezdés a) pont, (4) bekezdés a) pont; Szt. 20.§ (7) bekezdésben foglaltak szerint.

A téli krízis-időszakban (november 1. és március 31. között) az éjjeli menedékhely szolgáltatásait azok az ellátottak is igénybe vehetik, akik számára a szolgáltatás éppen szünetelne, illetve az ittas személy is igénybe veheti a szolgáltatást a többi ellátottól elkülönítve.

1.4. Az intézményi jogviszony megszűnésének lehetőségei

Az intézmény házirendjének megsértéséből eredő egyik lehetséges következménye a szolgáltatásmegvonás. A házirend megsértésének súlyossága alapján ez lehet ideiglenes, illetve végleges idejű.

Azonnali végleges időtartamra szóló szolgáltatás megvonásban részesül az az ellátott, aki

- Bizonyítottan lopott az intézmény területén.
- Verekedés provokálása, szítása és abban való részvétel.
- Az intézmény berendezésében szándékosan kárt tesz.

A szolgáltatás szüneteltethető, ha az ellátott nem működik együtt a szociális munkatársakkal, kijutása érdekében nem tesz meg minden tőle telhetőt. Ebben az esetben az esetfelelős szociális munkatárs 3 havonta írásban tájékoztatja az ellátottat az addig végzett szociális munka eredményességéről, a megállapodások betartásáról. Amennyiben az ellátott 1 év múlva sem tud eredményt felmutatni a kijutása érdekében elvégzett feladatairól, illetve az együttműködést elutasítja, magatartása végleges szolgáltatás megvonással szankcionálható.

A szolgáltatás megvonás az éjjeli menedékhely egész területére vonatkozik. A szolgáltatás szüneteltetése csak a téli krízis-időszakon kívül (április 1. és október 31. között) érvényesíthető.

A szakmai vezető a szolgáltatás szüneteltetéséről, illetve megvonásáról írásban értesíti a klienset. Ha a szolgáltatás szüneteltetésével, illetve megvonásával az ellátott nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül panaszával az intézmény fenntartójához fordulhat.

Az intézmény rendelkezik a szolgáltatásban foglalkoztatottak védelme érdekében az ellátást igénybe vevők részéről esetlegesen felmerülő vészhelyzet kezelésére vonatkozó belső utasítással.

A szociális szolgáltatást végzőknek az intézmény megfelelő munkakörülményeket biztosít emberi méltóságuk és személyiségi jogaik tiszteletben tartásával.

Az intézmény alkalmazottja nem tanúsíthat olyan magatartást, amellyel az intézmény jogos érdekeit bizonyíthatóan sérti, jó hírét veszélyezteti.

1.5. Ellátottak és szolgáltatást végzők jogai

Az intézmény az általa végzett szolgáltatás során különös figyelmet fordít az ellátottakat megillető alkotmányos jogok maradéktalan, és teljes körű tiszteletben tartására, különös tekintettel az élethez, az emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez, az önrendelkezéshez való jogra.

Az intézmény rendelkezik a szolgáltatásban foglalkoztatottak védelme érdekében az ellátást igénybe vevők részéről esetlegesen felmerülő vészhelyzet kezelésére vonatkozó belső utasítással.

A szociális szolgáltatást végzőknek az intézmény megfelelő munkakörülményeket biztosít emberi méltóságuk és személyiségi jogaik tiszteletben tartásával.

Az ellátottak jogai

Az ellátást igénybevevőnek joga van:

- egyenlő bánásmódhoz
- az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos adatok megismerésére
- a személyes adatainak védelméhez, a magánélettel kapcsolatos titokvédelemhez
- a személyes tulajdonú tárgyak korlátozás nélküli használatához (kivéve a Házirendben szabályozottak),
- a Házirendben meghatározni az életvitelükkel kapcsolatos együttélési szabályokat,
- vagyon-és személyes tárgyainak megfelelő, és biztonságos tárolásához, akár speciális feltételekkel,
- az intézményen belüli és kívüli szabad mozgáshoz,
- családi kapcsolatainak fenntartásához, látogatók fogadásához
- ápolása, gyógykezelése során a betegjogok megilletik,
- ha önállóan nem képes a hivatalos szervek megkeresésére a szakmai vezető értesíti a törvényes képviselőjét, vagy a betegjogi képviselőt, illetve segítséget nyújt jogainak gyakorlásához.
- Az intézmény az ellátottak részére postacímet biztosít és a részükre szóló küldeményt átadja.
- A szociális szolgáltatást végzőknek az intézmény megfelelő munkakörülményeket biztosít, emberi méltóságuk, személyiségi jogaik tiszteletben tartásával.

Panaszjog

Az ellátottak panasszal élhetnek a szakmai vezetőnél

- az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
- a személyiségi jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén,
- iratbetekintés megtagadása esetén.

Az ellátott vagy törvényes képviselőjének panaszát a szakmai vezető **kivizsgálja**, s erről írásban értesíti a panaszost. A szakmai vezető **köteles a panasztevőt 15 napon belül írásban értesíteni** a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a szakmai vezető

határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslással.

Szükség esetén az intézmény támogatja ellátotti önkormányzat létrehozását. Tájékoztatja az ellátottakat az ellátott jogi képviselő elérhetőségeiről, illetve feladatairól.

Panasz esetén az Integrált Jogvédelmi Szolgálat Központ Irodája kereshető fel. (06/80/620-055 zöld szám)

Az ellátottjogi képviselő elérhetősége az intézményben jól látható helyen, kifüggesztésre került.

1.6.A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

Annak érdekében, hogy minél szélesebb körben ismert legyen szolgáltatásunk, rendszeresen részt veszünk különböző rendezvényeken (Krisis előtti és utáni megbeszéléseken, Nyílt Napokon, stb.):

Szolgáltatásunkról a következő módokon tájékoztatjuk az érdeklődőket:

- szórólapok
- diszpécser szolgálat adatbázisa
- társintézmények számára nyújtott információk (pl. USZSE, Családsegítő Szolgálat)
- újságokban megjelent cikkek (pl. 24 óra)
- tjeksi.hu weboldal
- TTKT honlapja (www.tatabanya-kisterseg.hu)

1.7. Jogszabályjegyzék

- szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény.
- Szociális és Családügyi Minisztérium 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelete.
- 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3.§ (1)

A szakmai program mellékletei:

1.sz. melléklet: Házirend

2.sz. melléklet: Szervezeti és Működési Szabályzat (külön dokumentumban található)

Smelcné Portik Ágnes
intézményvezető

Török Andrea
szakmai vezető

1.sz.melléklet

HÁZIREND **Tisztelt Igénybe vevők!**

Üdvözljük a Tatabányai Járási ESZI Szent Erzsébet Központ éjjeli menedékhelyen, (Tatabánya Hegy utca 20.)

A Házi rend célja, hogy meghatározza az intézmény belső rendjét és tájékoztasson az alapvető szabályokról.

A Házi rend mindannyiunk számára egyformán iránymutató, megköveteli a közösségi lét általános szabályainak megtartását, az intézményi vagyoni védelmét, az igénybevevők és a szociális dolgozók egymás iránti kölcsönös megbecsülését. A dolgozók szakmai munkájukat ennek szellemében kötelesek végezni.

A Házi rend hatálya kiterjed az intézmény szolgáltatását igénybe vevő ellátottakra és az intézmény alkalmazottaira.

Az alább ismertetett házi rend az ellátottak nyugalma, az intézmény rendeltetésszerű használatát, az épület és berendezéseinek védelmét szolgálja. A Házi rend a kötelezettségeket és jogokat tartalmazza, melynek betartása az igénybe vevőkre és a menedékhelyen dolgozókra egyaránt kötelező.

Jogsabályi háttér

A szociális igazgatásról és szociális ellátásról szóló 1993.évi. III. törvény, valamint az 1/2000 (I.7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről értelmében az éjjeli menedékhely személyes gondoskodást nyújtó intézmény, mely az önellátásra és a közösségi együttélés szabályainak betartására képes hajléktalan személyek éjszakai pihenését, valamint krízishelyzetben éjszakai szállás biztosítását lehetővé tevő szolgáltatás.

Az éjjeli menedékhely működési rendje

Nyitvatartási idő minden nap 18 órától másnap reggel 8 óráig.

Az ágyak elfoglalása minden nap 18:30-tól érkezési sorrendben történik, a szolgálatot teljesítő dolgozó irányítása alatt. Az éjjeli menedékhely dolgozóinak kizárólagos joga van a fekvőhely kijelölésére és annak szükség esetén történő megváltoztatására.

Ha ittasnak vélt személy jelentkezik az éjjeli menedékhelyre, a szolgálatot teljesítő szociális munkatárs megállapítja a jelentkező ittaságának mértékét. Vitás helyzetekben a szolgálatot teljesítő szociális munkatárs a jelentkezőt megszondáztathatja. Amennyiben a jelentkező lélegzetében az alkoholtartalom a 0,5-t meghaladja, az ellátást nem lehet igénybe venni. Az ellátás igénybevételéhez szükséges a közösségi együttélés szabályainak betartása.

Felvételkor a kliens tájékoztatást kap:

- az intézményben biztosított ellátás tartalmáról, feltételeiről
- az intézmény által vezetett nyilvántartásokról

- a panaszjog gyakorlásának módjáról
- az intézmény házirendjéről
- a lakó jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről.

Tilos az intézmény területén alkoholt, drogot, tudatmódosító szereket fogyasztani, illetve ezen szerek hatása alatt bejönni.

Az új gondozott fejét, bőrét, esetleges sérüléseit, a felvételt végző dolgozó átvizsgálja.

Az intézményben biztosított a mosás, ételmelegítés, főzés mely szolgáltatásokat a szolgálatot teljesítő dolgozó felügyeletével és segítségével lehet igénybe venni.

Az intézmény szolgáltatását igénybe vevőnek és dolgozóinak törekedniük kell a tisztaság és a rend megőrzésére, a higiénés követelmények betartására, lefekvés előtt a tisztálkodás mindenkire nézve kötelező.

Az éjjeli menedékhely minden igénybevevőnek biztosít 1 db plédet és 1 db törölközőt, melyeket a távozáskor az ellátott köteles leadni. Az éjjeli menedékhely szükség esetén az ellátott ruházatának pótlását is biztosítja.

Étkezni csak a közösségi helyiségben lehet!

20 órakor kapuzárás. 20 óra után beengedés csengetés után megoldott.

22 órakor villanyoltás.

Ébresztés reggel 7 órakor (az ellátott korábbi ébresztést is kérhet).

Minden ellátott részére 1 db zárható szekrény biztosított, kivéve a csak krízis férőhelyet igénybe vevők körét.

Az éjjeli menedékhelyet igénybevevők az intézmény tulajdonát képező tárgyakért anyagi felelősséggel tartoznak.

Az éjjeli menedékhely területére (szobák) csak törölköző, tisztálkodási csomag, egy pár papucs, személyes iratok, ruházat és gyógyszer vihető be.

Személyes tulajdonú tárgyak abban az esetben használhatók, amennyiben azzal a többi ellátott nyugalma nem zavarják, érzéseit nem sértik, testi épségét nem veszélyeztetik. A szolgáltatás igénybevételekor az ellátott köteles a szolgálatot teljesítő munkatársnak a behozott tárgyakat bemutatni. Az intézmény dolgozójának jogában áll ellenőrizni a veszélyeztető tárgyakat, ezt rendszeresen meg is teszi. Amennyiben a kliens kérésre nem mutatja be az intézménybe behozott eszközöket, illetve a Házirendben nem engedélyezett tárgyat hoz be, az a Házirend megsértésének számít.

Mosni csak a mosókonyhában lehet, a mosókonyha berendezéseit (automata mosógép, szárítógép) csak a szolgálatot teljesítő dolgozó kezelheti.

Száradó ruhanemű csak az arra kijelölt helyen (mosókonyha, ruhaszárító) tartható. A száraz ruhaneműt köteles az ellátott a szekrényében elhelyezni.

A ruhanemű mennyisége nem haladhatja meg a öt kilogrammot.

A fürdő igénybevétele után az igénybevevő köteles a fürdőt tisztán, rendezett állapotban hagyni.

A Házirend betartása a szolgáltatást igénybe vevők részére kötelező, a betartás ellenőrzését a szociális munkások segítik és felügyelik.

Dohányozni kifejezetten csak az intézmény területén erre kijelölt dohányzóhelyen lehetséges.

Szigorúan tilos barkácsolt elektromos berendezéseket az intézmény bármely területén üzemeltetni.

Tilos a menedékhely területére tűzveszélyes anyagokat behozni, és a lakószobákban tárolni.

Az ellátást igénybe vevő köteles a dolgozókkal együttműködve a lakókörnyezetét tisztán tartani.

Igénybevevők kötelességei

Jogok és kötelességek

Felvétel esetén az ellátott köteles

- Személyes adatait közölni, az azokban bekövetkezett változásokról 8 napon belül a szociális munkatársat tájékoztatni, a Házirendet megismerni és betartani.
- A közösségi együttélés szabályait betartani, mások nyugalmát nem zavarni.
- 5 munkanapon belül egészségügyi szűrővizsgálatokon megjelenni (tüdő,bőr), azok eredményeit leadni.
- A szociális dolgozókkal együttműködni, minden eszközzel azon dolgozni, hogy reszocializációja sikeres legyen.
- Az egyéb ellátási formában (munkaviszony, nyugdíj, nyugdíjszerű, rendszeres szociális járadék, stb.) nem részesülő személy munkavállalási hajlandóságát a Komárom-Esztergom Megyei Munkaügyi Központban regisztrációval és kapcsolattartással szükséges igazolnia egy hónapon belül, ezzel ösztönözve a társadalmi integrációját.

Az ellátást igénybevevőnek joga van:

- egyenlő bánásmódhoz
- az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos adatok megismerésére,
- a személyes adatainak védelméhez, a magánélettel kapcsolatos titokvédelemhez
- a személyes tulajdonú tárgyak korlátozás nélküli használatához (kivéve a Házirendben szabályozottak),
- lakótársaival közösen, a Házirendben meghatározni az életvitelükkel kapcsolatos együttélési szabályokat,
- vagyon-és személyes tárgyainak megfelelő, és biztonságos tárolásához, akár speciális feltételekkel,
- az intézményből szabadon távozni
- családi kapcsolatainak fenntartásához, látogatók fogadásához
- ha önállóan nem képes a hivatalos szervek megkeresésére, a szakmai vezető értesíti a törvényes képviselőjét, vagy a betegjogi képviselőt, illetve segítséget nyújt jogainak gyakorlásához.

Az intézmény az ellátottak részére postacímet biztosít és a részükre szóló küldeményt átadja.

A szociális szolgáltatást végzőknek az intézmény megfelelő munkakörülményeket biztosít, emberi méltóságuk, személyiségi jogaik tiszteletben tartásával.

Az intézmény az általa végzett szolgáltatás során különös figyelmet fordít, az ellátottakat megillető alkotmányos jogok maradéktalan, és teljes körű tiszteletben tartására. Különös tekintettel az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez, önrendelkezéshez való jogra.

Szociális segítségnyújtás

A menedékhelyen tartózkodó kliensek szociális ügyeinek intézéséhez rendelkezésre áll az intézmény szociális csoportja. A szociális csoport munkatársainak segítő közreműködését a lakók az alábbiakban igényelhetik.

- szociális információk biztosítása
- tanácsadás
- egyéni iratok beszerzése
- társadalombiztosítási ellátások ügyintézése
- orvoshoz irányítás

- egyéni problémák megbeszélése,
- a megoldás megkeresése
- munkahely keresése

Értékmegőrzés

Az éjjeli menedékhely lehetőséget biztosít az ellátottak számára értékeik megőrzésére. Az értéktárgyak az ellátott kérésére az intézmény pánccsaszekrényében kerülnek elhelyezésre. A megőrzésre átadott értéktárgyak listáját egy erre a célra rendszeresített füzetben vezetjük. Az átadás-átvételt úgy az átadó, mint az átvevő egy átvételi elismervényen aláírásával igazolja, melyből egy-egy példányt kapnak. Az elhelyezett értéktárgyakat csak az átadónak lehet kiadni, az átvételi elismervény ellenében. A kiadáskor az átadás-átvételt úgy az átadó, mint az átvevő aláírásával igazolja.

Az intézményből való távozás után a személyes tárgyakat 30 napig őrizzük. Ha 30 napon belül nem jelentkezik értük senki, megsemmisítésre kerülnek.

Kapcsolattartás

Az ellátottaknak lehetőségük van kapcsolattartásra. Ehhez az intézmény biztosít telefonálási lehetőséget, Internet-kapcsolatot. Személyes találkozás, látogatók fogadása a közösségi helyiségben lehetséges minden nap 20 óráig.

Közösségi helyiség használata

Minden ellátott egyenlő arányban használhatja a közösségi helyiséget, úgy, hogy ezzel a többiek nyugalma nem zavarja. A közösségi helyiség hétköznap reggel 5 órakor, hétvégén és ünnepnapokon 6 órakor nyit, és minden nap 21³⁰-ig vehető igénybe.

Az ellátottak és a dolgozók kapcsolata

- Az intézmény valamennyi dolgozójának és a szolgáltatást igénybe vevők egymáshoz való viszonya a személyiség tiszteletére épül. Elvárja a kölcsönös tapintatot, udvariasságot, megértést és ésszerű határokig a toleranciát.
- A dolgozó az ellátottól sem pénzbeli, sem természetbeni ellenszolgáltatást nem fogadhat el.

A házirend be nem tartásából eredő következmények

A Házirend megsértésének számít:

- A szociális munkatárs által kiosztott ágy helyett önkényesen másik ágy elfoglalása
- Takarítási kötelezettség elmulasztása
- Személyes higiéné elhanyagolása
- A közösségi együttélés szabályainak be nem tartása, a többi ellátott nyugalma zavarása, zaklatása, terrorizálása, megfélemlítése
- Üzleti tevékenység folytatása az éjjeli menedékhely egész területén
- A közös használatú berendezési tárgyak, eszközök kisajátítása
- A személyes tárgyak őrizetlenül hagyása, nem a kijelölt helyen való tárolása.

A fentebb említett tevékenységek szankcionálása:

1. alkalommal szóbeli figyelmeztetés
2. alkalommal írásbeli figyelmeztetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
3. alkalommal 15 nap szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
4. alkalommal 30 nap szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
5. alkalommal 3 hónap szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
6. alkalommal 6 hónap szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
7. alkalommal 1 év szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
8. alkalommal végleges szolgáltatás megvonás, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja

A Házirend súlyos megsértésének számít:

- Tiltott helyen dohányzás
- Szeszes ital, drog, és tudatmódosító szerek behozatala és használata az intézmény egész területén.
- Amennyiben az ellátott kérésre nem mutatja be az intézménybe behozott eszközöket, illetve a házirendben nem engedélyezett tárgyat hoz be.
- Veszélyeztető, illetve nem engedélyezett tárgyak behozatala
- Társainak vagy az intézmény dolgozóinak szidalmazása, fenyegetése.

A fentebb említett tevékenységek szankcionálása:

1. alkalommal 15 nap szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
2. alkalommal 30 nap szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
3. alkalommal 3 hónap szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
4. alkalommal 6 hónap szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
5. alkalommal 1 év szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
6. alkalommal végleges szolgáltatás megvonás, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja

Azonnali végleges időtartamra szóló szolgáltatás megvonásban részesül az az ellátott, aki

- Bizonyítottnan lopott az intézmény területén
- Verekedés provokálása, szítása és abban való részvétel
- Az intézmény berendezésében szándékosan kárt tesz

A szolgáltatás szüneteltethető, ha az ellátott nem működik együtt a szociális munkatársakkal, kijutása érdekében nem tesz meg minden tőle telhetőt. Ebben az esetben az esetfelelős szociális munkatárs 3 havonta írásban tájékoztatja az ellátottat az addig végzett szociális

munka eredményességéről, a megállapodások betartásáról. Amennyiben az ellátott 1 év múlva sem tud eredményt felmutatni a kijutása érdekében elvégzett feladatairól, illetve az együttműködést elutasítja, magatartása végleges szolgáltatás megvonással szankcionálható.

A szolgáltatás megvonás az éjjeli menedékhely egész területére vonatkozik. A szolgáltatás szüneteltetése csak a téli krízis-időszakon kívül (április 1. és október 31. között) érvényesíthető. A téli krízis-időszakban (november 1. és március 31. között) az éjjeli menedékhely szolgáltatásait azok az ellátottak is igénybe vehetik, akik számára a szolgáltatás éppen szünetelne., illetve az ittas személy is igénybe veheti a szolgáltatást a többi ellátottól elkülönítve.

A szakmai vezető a szolgáltatás szüneteltetéséről, illetve megvonásáról írásban értesíti a klienset. Ha a szolgáltatás szüneteltetésével, illetve megvonásával az ellátott nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül panaszával az intézmény fenntartójához fordulhat.

Az intézmény rendelkezik a szolgáltatásban foglalkoztatottak védelme érdekében az ellátást igénybe vevők részéről esetlegesen felmerülő vészhelyzet kezelésére vonatkozó belső utasítással.

A szociális szolgáltatást végzőknek az intézmény megfelelő munkakörülményeket biztosít emberi méltóságuk és személyiségi jogaik tiszteletben tartásával.

Az intézmény alkalmazottja nem tanúsíthat olyan magatartást, amellyel az intézmény jogos érdekeit bizonyíthatóan sérti, jó hírét veszélyezteti.

Panaszjog

Az ellátottak panasszal élhetnek a szakmai vezetőnél

- az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
- a személyiségi jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségzegése esetén,
- iratbetekintés megtagadása esetén.

Az ellátott vagy törvényes képviselőjének panaszát a szakmai vezető **kivizsgálja**, s erről írásban értesíteni a panaszost. A szakmai vezető **köteles a panasztevőt 15 napon belül írásban értesíteni** a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a szakmai vezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslattal.

Szükség esetén az intézmény támogatja ellátotti önkormányzat létrehozását. Tájékoztatja az ellátottakat az ellátott jogi képviselő elérhetőségeiről, illetve feladatairól.

Az intézmény ellátottjogi képviselője:

Panasz esetén az Integrált Jogvédelmi Szolgálat Központ Irodája kereshető fel. (06/80/620-055 zöld szám)

Az ellátottjogi képviselő elérhetősége az intézményben jól látható helyen, kifüggesztésre került.

Török Andrea
szakmai vezető

Népkonyha

1.1.Szolgáltatás célja, feladata

A népkonyha az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 23. § (1)- (3), 37/2014. (IV. 30.) EMMI rendelet 3. melléklet

bekezdés alapján lehetőséget biztosít a szociálisan rászorulóknak naponta egyszer egy tál meleg étel helyben történő elfogyasztására.

A népkonyha főleg az intézmény szűkebb környezetében élők veszik igénybe, illetve azok a hajléktalanok, akik a nappali melegező szolgáltatásaival is élnek. Átlagéletkoruk 50 év, nemenkénti megoszlásuk: 65% férfi és 35% nő. Tatabányán nem működik másik népkonyha, a rászorulók csak nálunk részesülhetnek ebben az ellátási formában.

1.1.1.Helyi sajátosságok

Demográfiai mutatók

Komárom-Esztergom vármegye Magyarország legkisebb alapterületű (2264 km²) és a második legsűrűbben lakott vármegyéje (133 fő / km²). Magyarország nyugati felében, a Dunántúl északi részén terül el. Határmegye, északról Szlovákia, Nyitra - a Duna folyammal együtt - határolja, keleten Pest, délen Fejér és Veszprém, nyugaton Győr-Moson-Sopron vármegye a szomszédja.

Komárom-Esztergom vármegyében a népesség száma 302.000 fő, ezzel a második, legsűrűbben lakott vármegyéje az országnak (KSH 2024. évi adat

A területet 76 település – ebből 1 megyei jogú város, 11 város, 2 nagyközség és 62 község – alkotja, az össznépeesség 66 %-a város lakó. A legnagyobb lélekszámú város a vármegyeszékhely, Tatabánya 65.439 fő lakosával. (1. sz. melléklet).

A megye összlakosságának száma csökkent, ám ezek a településeken nem jelentettek akkora változást, hogy – az ellátási kötelezettségek szempontjából – jelentős módosításra lenne szükség.

2013. január 1-jétől újra bevezették a járási rendszert, így a vármegyét érintően annyi változás történt, hogy a 7 kistérségből 6 járás lett. A 6 járás közül legnagyobb területű Kisbér (510,55 km²), a legkisebb Oroszlány (199,39 km²). A lakosság szám tekintetében legnagyobb Tatabánya járás (85.149 fő) a legkisebb Kisbér térsége (19.657 fő).

1.1.2.Más intézménnyel történő együttműködés

Kapcsolatot tartunk (személyesen, illetve kommunikációs eszközökön keresztül) az Egyesített Szociális Intézmények más intézményeivel (hajléktalanok átmeneti szállása, hajléktalanok otthona, stb.), házi orvosokkal, pártfogói felügyelettel, kórházi szociális munkással, valamint civil szervezetekkel (USZSE, Máltai Szeretetszolgálat, alapítványok stb.).

1.2.A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, a gondozási feladatok jellege, tartalma

Az intézmény tömegközlekedési eszközzel könnyen megközelíthető, az intézményben a külső és belső akadálymentes közlekedés megoldott.

Intézményünk biztosít:

- kézmosási lehetőséget, nemenként elkülönített illemhelyet,
- tálcát, tányért és evőeszközt.

Dokumentáció

Igénybevételi napló (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 20. § (3) bekezdés szerinti nyilvántartás)

Tevékenységi adminisztráció:

- Adatszolgáltatás (Központi elektronikus nyilvántartás a szolgáltatást igénybe vevőkről (KENYSZI)) a Nappali Melegedőre, Népkonyhára és Éjjeli Menedékhelyre.

Az intézmény működési rendje

Nyitvatartási idő minden nap 12 órától 14 óráig.

Ittas állapotban lévő személy a népkonyhát nem veheti igénybe.

A népkonyhán naponta egyszer egy tál meleg étel helyben történő elfogyasztására van lehetőség.

Az étel csak helyben fogyasztható, elvinni, eltenni belőle tilos!

A tányért és evőeszközt a népkonyha igény szerint biztosít.

Tilos az intézmény területére tűzveszélyes anyagokat behozni.

Dohányozni kifejezetten csak az intézmény területén erre kijelölt dohányzóhelyen lehetséges.

Amennyiben a jelentkező lélegzetében az alkoholtartalom a 0,5-t meghaladja, az ellátást nem lehet igénybe venni. Az ellátás igénybevételéhez szükséges a közösségi együttélés szabályainak betartása.

1.3. Az ellátás igénybevételének módja

A népkonyhát az ellátottak önként vehetik igénybe. Az ellátott az igénybevételét szóban vagy írásban kérelmezheti (9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3.§ (1) bekezdés. A kérelem benyújtásakor a kérelmező tájékoztatást kap az intézményben biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről, az intézmény által vezetett nyilvántartásokról; a panaszjog gyakorlásának módjáról; az intézmény házirendjéről; a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről.

A szakmai vezető a döntésről értesíti az ellátást igénylőt. Elutasítás esetén az értesítés írásban történik.

Ha az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője a szakmai vezető döntését vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat.

1.4. Az intézményi jogviszony megszűnésének lehetőségei

Az intézmény házirendjének megsértéséből eredő egyik következménye a szolgáltatásmegvonás. A házirend megsértésének súlyossága alapján ez lehet ideiglenes, illetve végleges idejű.

Azonnali végleges időtartamra szóló szolgáltatás megvonásban részesül az az ellátott, aki

- Bizonyítottnan lopott az intézmény területén.
- Verekedés provokálása, szítása és abban való részvétel.
- Az intézmény berendezésében szándékosan kárt tesz.

A szolgáltatás megvonás a népkonyha egész területére vonatkozik.

1.5. Ellátottak és szolgáltatást végzők jogai

Az intézmény az általa végzett szolgáltatás során különös figyelmet fordít az ellátottakat megillető alkotmányos jogok maradéktalan, és teljes körű tiszteletben tartására, különös tekintettel az élethez, az emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez, az önrendelkezéshez való jogra.

Az intézmény rendelkezik a szolgáltatásban foglalkoztatottak védelme érdekében az ellátást igénybe vevők részéről esetlegesen felmerülő vészhelyzet kezelésére vonatkozó belső utasítással.

A szociális szolgáltatást végzőknek az intézmény megfelelő munkakörülményeket biztosít emberi méltóságuk és személyiségi jogaik tiszteletben tartásával.

Az ellátást igénybevevőnek joga van:

- egyenlő bánásmódhoz
- az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos adatok megismerésére,
- a személyes adatainak védelméhez, a magánélettel kapcsolatos titokvédelemhez

A szociális szolgáltatást végzőknek az intézmény megfelelő munkakörülményeket biztosít, emberi méltóságuk, személyiségi jogaik tiszteletben tartásával.

Az intézmény az általa végzett szolgáltatás során különös figyelmet fordít, az ellátottakat megillető alkotmányos jogok maradéktalan, és teljes körű tiszteletben tartására. Különös tekintettel az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez, önrendelkezéshez való jogra.

Panaszjog

A kliensek panasszal élhetnek a szakmai vezetőnél

- az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
- a személyiségi jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségzegése esetén,
- iratbetekintés megtagadása esetén.

Az ellátott vagy törvényes képviselőjének panaszát a szakmai vezető **kivizsgálja**, s erről írásban értesíteni a panaszost. A szakmai vezető **köteles a panasztevőt 15 napon belül írásban értesíteni** a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a szakmai vezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslattal.

Szükség esetén az intézmény támogatja ellátotti önkormányzat létrehozását. Tájékoztatja az ellátottakat az ellátottjogi képviselő elérhetőségeiről, illetve feladatairól.

Az intézmény rendelkezik a szolgáltatásban foglalkoztatottak védelme érdekében az ellátást igénybe vevők részéről esetlegesen felmerülő vészhelyzet kezelésére vonatkozó belső utasítással.

Panasz esetén az Integrált Jogvédelmi Szolgálat Központ Irodája kereshető fel. (06/80/620-055 zöld szám)

Az ellátottjogi képviselő elérhetősége az intézményben jól látható helyen, kifüggesztésre került.

1.6.A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

Annak érdekében, hogy minél szélesebb körben ismert legyen szolgáltatásunk, rendszeresen részt veszünk különböző rendezvényeken.

Szolgáltatásunkról a következő módokon tájékoztatjuk az érdeklődőket:

- szórólapok
- diszpécsterszolgálat adatbázisa
- társintézmények számára nyújtott információk (pl. USZSE, Családsegítő Szolgálat)
- újságokban megjelent cikkek (pl. 24 óra)
- tjeszi.hu weboldal
- TTKT honlapja (www.tatabanya-kisterseg.hu)

1.7. Jogszabályjegyzék

- szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény.
- Szociális és Családügyi Minisztérium 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelete.

A szakmai program mellékletei:

1.sz. melléklet: Házi rend

2.sz. melléklet: Szervezeti és Működési Szabályzat (külön dokumentumban található)

Smelcne Portik Ágnes
intézményvezető

Török Andrea
szakmai vezető

1.sz.melléklet

HÁZIREND

Tisztelt Igénybe vevők!

Üdvözljük a Tatabányai Járási ESZI Szent Erzsébet Központ népkonyháján (Tatabánya Hegy utca 20.).

A Házi rend célja, hogy meghatározza az intézmény belső rendjét és tájékoztasson az alapvető szabályokról.

A Házi rend mindannyiunk számára egyformán iránymutató, megköveteli a közösségi lét általános szabályainak megtartását, az intézeti vagyoni védelmét, az igénybevevők és a szociális dolgozók egymás iránti kölcsönös megbecsülését. A dolgozók szakmai munkájukat ennek szellemében kötelesek végezni.

A Házi rend hatálya kiterjed az intézmény szolgáltatását igénybe vevő ellátottakra és az intézmény alkalmazottaira.

Az alább ismertetett Házi rend az igénybevevők elégedettségét, a népkonyha rendeltetésszerű használatát, az épület és berendezéseinek védelmét szolgálja. A Házi rend azokat a kötelezettségeket és jogokat tartalmazza, melyeknek betartása az ellátottakra és a népkonyhán dolgozókra nézve egyaránt kötelező.

Jogsabályi háttér :

A népkonyha létrehozására felhatalmazást ad a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény.

Az intézmény szakmai feladatai és működésének feltételei tekintetében irányadó a Szociális és Családügyi Minisztérium 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelete, a Szt. 20. § (2) bekezdés a)-c) pont valamint a 20/C. § (1) és (4).

Az intézmény működési rendje

Nyitvatartási idő minden nap 12 órától 14 óráig.

Ittas állapotban lévő személy a népkonyhát nem veheti igénybe.

A népkonyhán naponta egyszer egy tál meleg étel helyben történő elfogyasztására van lehetőség.

Az étel csak helyben fogyasztható, elvinni, eltenni belőle tilos!

A tányért és evőeszközt a népkonyha igény szerint biztosít.

Tilos az intézmény területére tűzveszélyes anyagokat behozni.

Dohányozni kifejezetten csak az intézmény területén erre kijelölt dohányzóhelyen lehetséges.

Amennyiben a jelentkező lélegzetében az alkoholtartalom a 0,5-t meghaladja, az ellátást nem lehet igénybe venni. Az ellátás igénybe vételéhez szükséges a közösségi együttélés szabályainak betartása.

Jogok és kötelességek

Igénybevétel esetén az ellátott köteles

- Házirendet megismerni és betartani.
- A közösségi együttélés szabályait betartani, mások nyugalma nem zavarni.
- A személyes higiéné és a kulturált étkezés alapvető szabályait betartani.
- Adatszolgáltatási kötelezettség: az adatszolgáltatás az igénybevevőre vonatkozóan az alábbi adatokat tartalmazza:
 - természetes személyazonosító adatai és Társadalombiztosítási Azonosító Jele,
 - lakó- és tartózkodási helye,
 - állampolgársága, bevándorolt, letelepedett vagy menekült, hontalan jogállása, a - szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adat.

Az ellátást igénybevevőnek joga van:

- a személyes adatainak védelméhez, a magánélettel kapcsolatos titokvédelemhez
- a közös használatú helyiségeket (mosdók, WC, közösségi helyiség) a többi ellátottal egyenlő arányban használni
- a személyes tulajdonú tárgyak korlátozás nélküli használatához (kivéve a Házirendben szabályozottak)
- a szabad vallásgyakorláshoz (a térítés nem megengedett)
- nézeteltérés esetén, vitás kérdésekben kérheti a szolgálatot teljesítő dolgozó segítségét

Az intézmény az általa végzett szolgáltatás során különös figyelmet fordít, az ellátottakat megillető alkotmányos jogok maradéktalan, és teljes körű tiszteletben tartására, különös tekintettel az élethez, az emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez, az önrendelkezéshez való jogra.

Személyes tulajdonú tárgyak abban az esetben használhatók, amennyiben azzal a többi ellátott nyugalma nem zavarják, érzéseit nem sértik, testi épségét nem veszélyeztetik. A szolgáltatás igénybevételekor az ellátott köteles a szolgálatot teljesítő munkatársnak a behozott tárgyakat bemutatni. Az intézmény dolgozójának jogában áll ellenőrizni a veszélyeztető tárgyakat, ezt rendszeresen meg is teszi. Amennyiben az ellátott kérésre nem mutatja be az intézménybe behozott eszközöket, illetve a házirendben nem engedélyezett tárgyat hoz be, az a házirend súlyos megsértésének számít.

A Házirend be nem tartásából eredő következmények

A Házirend megsértésének számít:

- az étel tárolása vagy a népkonyháról kivitele
- a személyes higiéné és a kulturált étkezés alapvető szabályainak be nem tartása
- a közösségi együttélés szabályainak be nem tartása, a többi ellátott nyugalma zavarása, zaklatása, terrorizálása, megfélemlítése
- üzleti tevékenység folytatása a népkonyha egész területén
- a közös használatú berendezési tárgyak, eszközök kisajátítása

- amennyiben az ellátott kérésre nem mutatja be az intézménybe behozott eszközöket, illetve a házirendben nem engedélyezett tárgyat hoz be

A fentebb említett tevékenységek szankcionálása:

1. alkalommal szóbeli figyelmeztetés
2. alkalommal írásbeli figyelmeztetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
3. alkalommal 15 nap szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
4. alkalommal 30 nap szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
5. alkalommal 3 hónap szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
6. alkalommal 6 hónap szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
7. alkalommal 1 év szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
8. alkalommal végleges szolgáltatás megvonás, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja

A Házirend súlyos megsértésének számít:

- Tiltott helyen dohányzás
- Szeszes ital, drog, és tudatmódosító szerek behozatala és használata az intézmény egész területén.
- Veszélyeztető, illetve nem engedélyezett tárgyak behozatala
- Társainak vagy az intézmény dolgozóinak szidalmazása, fenyegetése.
- Veszélyeztető, illetve nem engedélyezett tárgyak behozatala

A fentebb említett tevékenységek szankcionálása:

1. alkalommal 15 nap szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
2. alkalommal 30 nap szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
3. alkalommal 3 hónap szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
4. alkalommal 6 hónap szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
5. alkalommal 1 év szolgáltatás szüneteltetés, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja
6. alkalommal végleges szolgáltatás megvonás, amely tudomásul vételét az ellátott aláírásával igazolja

Azonnali végleges időtartamra szóló szolgáltatás megvonásban részesül az az ellátott, aki

- Bizonyítottnan lopott az intézmény területén
- Verekedés provokálása, szítása és abban való részvétel
- Az intézmény berendezésében szándékosan kárt tesz

A szolgáltatás megvonás a népkonyha egész területére vonatkozik.

Panaszjog

A kliensek panasszal élhetnek a szakmai vezetőnél

- az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
- a személyiségi jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségzegése esetén,
- iratbetekintés megtagadása esetén.

Az ellátott vagy törvényes képviselőjének panaszát a szakmai vezető **kivizsgálja**, s erről írásban értesíteni a panaszost. A szakmai vezető **köteles a panasztevőt 15 napon belül írásban értesíteni** a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a szakmai vezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslattal.

Szükség esetén az intézmény támogatja ellátotti önkormányzat létrehozását. Tájékoztatja az ellátottakat az ellátottjogi képviselő elérhetőségeiről, illetve feladatairól.

Az intézmény ellátottjogi képviselője:

Panasz esetén az Integrált Jogvédelmi Szolgálat Központ Irodája kereshető fel. (06/80/620-055 zöld szám)

Az ellátottjogi képviselő elérhetősége az intézményben jól látható helyen, kifüggesztésre került.

Az intézmény rendelkezik a szolgáltatásban foglalkoztatottak védelme érdekében az ellátást igénybe vevők részéről esetlegesen felmerülő vészhelyzet kezelésére vonatkozó belső utasítással.

A szociális szolgáltatást végzőknek az intézmény megfelelő munkakörülményeket biztosít emberi méltóságuk és személyiségi jogaik tiszteletben tartásával.

Az intézmény alkalmazottja nem tanúsíthat olyan magatartást, amellyel az intézmény jogos érdekeit bizonyíthatóan sérti, jó hírét veszélyezteti.

Török Andrea
szakmai vezető