



BELÜGYMINISZTERIUM

MÓDSZERTANI ÚTMUTATÓ

AZ ÉJJELI MENEDÉKHELY SZOLGÁLTATÁST BIZTOSÍTÓK ÉS VÉGZŐK SZÁMÁRA

KÉSZÍTETTE

Területi Szakmatámogatási Rendszer hajléktalanügyi munkacsoportja

VÉLEMÉNYEZTE

Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet Módszertani Igazgatósága

LEKTORÁLTA

Alagi Szilárd

Dr. Andrászi-Tóth Veronika

Dr. Maretta Zóra

SZERKESZTETTE

Kardos T. Ádám

HATÁLYOS 2024. OKTÓBER 1-TŐL VISSZAVONÁSIG

KIADTA

Csizi Péter

szociális ügyekért felelős helyettes államtitkár

Az ajánlás készítésében a Területi Szakmatámogatási Rendszer hajléktalanügyi munkacsoportja

tagjaként részt vettek:

Abonyi Tünde

Alagi Szilárd

Balatoni Ágnes

Bereczki Kornélia

Biró Péter

Dr. Rigó Orsolya

Fonyó József

Hajnerné Hauszbeck Dóra

Hegyi Anita

Kardos Tibor Ádám

Kirchner Anita

Kőrizs Olivér

Nagy Judit

Oncsik János

Papp Gábor

Szaller Péter

Szentkereszty Tamás

Sztupkai Gergő

Uzonyi Mónika

Zsabka Attila

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	3
Bevezetés.....	4
Kezdetek.....	5
Aktuális helyzetkép.....	5
Az éjjeli menedékhely helye a szociális szolgáltatások rendszerében.....	5
Az ellátás célja, fogalom meghatározása, alapvető jellegzetességei, célcsoportja.....	8
Jogszabályi keretek.....	10
Az éjjeli menedékhelyet igénybevevő célcsoport.....	12
Az éjjeli menedékhely feladatai, nyújtott szolgáltatások.....	19
Ajánlott szolgáltatások.....	26
Speciális ellátási formák.....	28
Az éjjeli menedékhely kapcsolódásai más ellátásokkal.....	30
Az éjjeli menedékhely igénybevételének szabályai, működésének rendje.....	39
Az éjjeli menedékhely házirendje.....	45
Humán erőforrásokkal kapcsolatos szabályozás, javaslatok.....	51
Az éjjeli menedékhely tárgyi feltételei.....	54
Az éjjeli menedékhelyen nyújtott szolgáltatások adminisztrációja és az Igénybevevői Nyilvántartásban való jelentési kötelezettség.....	59

Bevezetés

A „*módszertani útmutató az éjjeli menedékhely szolgáltatást biztosítók és végzők számára*” című dokumentum (a továbbiakban: Módszertani útmutató, Útmutató) egy olyan szakmai szabályzó anyag, amely a hatályos jogszabályi keretek között nyújt segítséget a területen dolgozó munkatársak és a szolgáltatást szervezők számára.

A dokumentum törekszik összefoglalni a kötelező szabályzókön és alapelveken túl a szolgáltatás megfelelő működéséhez szükséges elemeket.

A Módszertani Útmutatóban használt jelölések és értelmezésük:

Az Útmutató, összhangban az utcai szociális szolgáltatást biztosítók és végzők számára készült szakmai dokumentummal két részre osztható:

1. a fenntartónak, a szolgáltatást megszervezőnek szóló, kötelező feladatok, előírások („normál” betűvel),
2. *a tényleges, gyakorlati szociális munkát segítő szakmai javaslatokat, értelmezéseket, kiegészítő magyarázatokat és az egyes tevékenységekhez kapcsolódó szakmai tartalmakat dőlt betűvel jelöltük. Természetesen ezek – jellegükből adódóan – **nem kötelezőek.***



Felkiáltó jellel jelöltük a Módszertani Útmutatóban azokat az elemeket, melyeket különösen fontosnak tartunk, illetve fel kívánjuk hívni a benne foglaltakra az olvasó figyelmét.



Ezzel a jellel a hasznos tippeket, tanácsokat jelöltük.



A Módszertani útmutatóban egyes részek, fejezetek más részekhez, fejezetekhez kapcsolódnak, melyeket az alábbi szimbólum jelöl a dokumentumban.

Kezdetek

Az éjjeli menedékhelyek kialakulása a XIX. század végén kezdődött, majd később a gazdasági helyzet romlása okán tovább fejlődött. Az egyik első, erre a célra épült, Európában egyedülálló és jelenleg is a hajléktalanok ellátását szolgáló épület az 1912-ben átadott Népszálló, ma a Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei működésének központja Budapesten.

Az 1950-es évektől a hajléktalanságot rendészeti eszközökkel szankcionálták, és a problémát nem létezőnek tekintették (sok más szociális problémával egyetemben), így mintegy 40 évig nem létezett szervezett keretek között hajléktalanellátás Magyarországon.

A rendszerváltáskor hirtelen drámai módon megváltozó körülmények, tömeges lakás- és állásvesztések gyors kríziskezelést tettek szükségessé. Erre reagálva nyíltak meg több helyen éjjeli menedékhelyek, megalapozva a hajléktalanellátás kifejlődését az országban. Ennek a krízishelyzetre adott reakciónak az öröksége a mai napig sok helyen áthatja az intézményrendszert.

Aktuális helyzetkép

A kezdetekhez képest a magyarországi hajléktalanellátás mára jóval összetettebb képet mutat. Az ellátórendszer fejlődésével az éjjeli menedékhelyek működési spektruma lényegesen túlmutat a kezdeti elképzeléseken. Tény, hogy a működés kereteit adó jogszabályok már több évtizedesek, és bár az évek során mindkét, a területet szabályozó jogszabályban történtek jelentős változások és kiegészítések, a kialakult ellátórendszer a gyakorlatban sokkal színesebb, mintsem azt a vonatkozó szabályzástól ki lehet olvasni. Köszönhető mindez annak is, hogy az érintett jogszabályok viszonylag nagy szabadságot biztosítanak az éjjeli menedékhely szolgáltatást biztosítók és végzők számára.

Az éjjeli menedékhely helye a szociális szolgáltatások rendszerében

A szociális szolgáltatások rendszerét a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) foglalja egységes keretbe. E jogszabály tartalmazza a szociális ellátórendszer struktúrájára, működésére vonatkozó főbb szabályokat.

A hajlék nélküli személyek ellátásának megszervezése és fenntartása az Szt. értelmében kötelezően ellátandó önkormányzati feladat, amely népességszámtól függő, differenciált feladat-végrehajtást jelent. Az önkormányzatok mellett jelentős arányban vesznek részt az intézmények működtetésében az egyházi és a civil szervezetek is.

A szociális ellátórendszer, ezen belül különösen a hajléktalanokat ellátó rendszerének alapvető feladata az élet védelme és az ellátottak társadalmi (re)integrációhoz való hozzásegítése. A társadalmi integrációnak azonban csak a legelső lépcsője, ami az alapvető lakhatási feltételek megteremtésével és a kapcsolódó szociális munka és testi, lelki gondozási tevékenység biztosításával ad alapot annak megvalósulásához.

Az Szt. a szolgáltatásokat két alapvető kategóriába sorolja: a személyes gondoskodás keretébe tartozó szociális alapszolgáltatások és a szakosított ellátások¹. Az éjjeli menedékhely átmeneti elhelyezést nyújtó intézményként szakosított ellátást biztosít az arra rászorulóknak számára², ennek ellenére a működés jellegét, szellemiségét tekintve alapvető és a segítségre szoruló személyek számára könnyen elérhető, alacsony „belépési küszöbű” szolgáltatási forma. Olyan alapvető szükségleteket elégít ki, amelyek hozzáférhetőségére a legszélesebb körben és a legnagyobb területi lefedettséggel van szükség.

Az ellátórendszer kialakulása kezdeti időszakának öröksége, hogy az intézményesült ellátás kifejezetten a nagyobb városokban alakult ki - és koncentrálódik jelenleg is -, hiszen itt jelentkezett elsőként jelentősebb igény ingyenesen vagy minimális térítési díjért történő lakhatási megoldásokra.

A rendszerváltás óta eltelt időszakban egyre több településen jelentkezett problémaként a hajléktalanság, így az ellátórendszerhez kapcsolódó szolgáltatások mind számosságukban, mind a férőhelyek tekintetében elkezdtek növekedni és differenciálódni.

Az Szt. 86.§ (2) bekezdés d) pontjában foglaltak szerint a harmincezer lélekszámot meghaladó településen éjjeli menedékhelyet, hajléktalan személyek átmeneti szállását kell biztosítani. Jelenleg a települések többségén, amelyeknek a fentiek szerinti ellátási kötelezettsége fennáll, az átmeneti szállásférőhelyek vannak túlsúlyban, annak ellenére, hogy az érintett ellátottak igényeit a legtöbb esetben az éjjeli menedékhely és a mellé rendelt nappali melegedő intézmények gyakorta jobban ki tudják elégíteni. Kiváltképpen azon településeken fontos mindez, ahol csak átmeneti szállás működik, éjjeli menedékhely azonban nem.

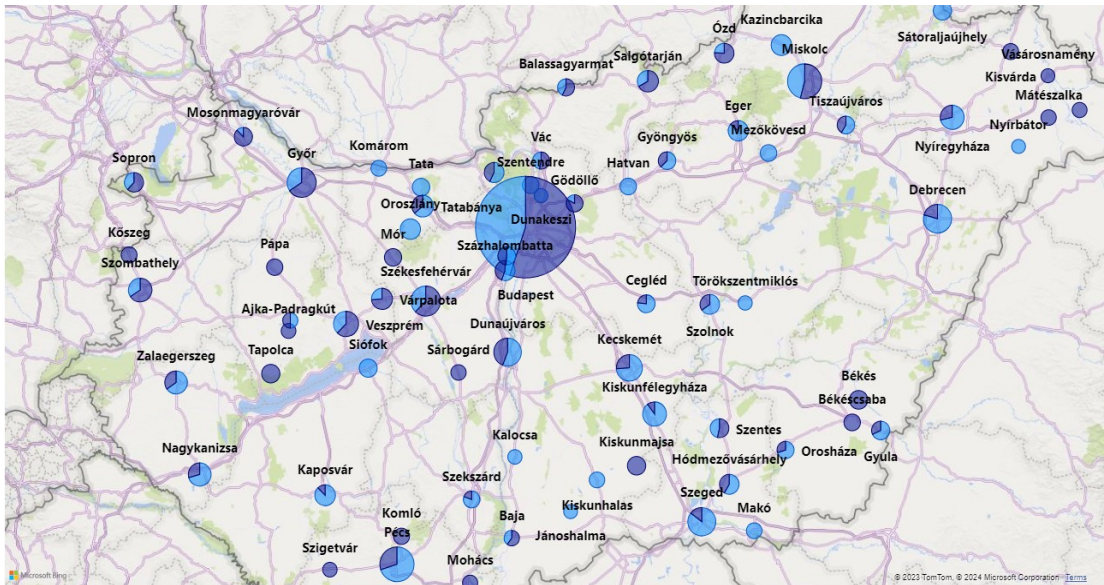
Budapesten az Szt. 88.§ (2) bekezdés b) pontjában foglaltak szerint éjjeli menedékhely és átmeneti szállás szolgáltatások biztosítása tekintetében a Fővárosi Önkormányzat a kötelezett, míg az Szt. 90.§ (2) bekezdésében foglaltak szerint a megyei jogú város saját területén köteles éjjeli menedékhely és hajléktalan személyek átmeneti szállása szolgáltatást biztosítani.

Az alábbi térképen látható, hogy az egyes településeken a rendelkezésre álló férőhelyek közül milyen arányban található meg a két intézménytípus (sötét színnel jelölve az átmeneti szállás, világos színnel az éjjeli menedékhely).

¹ Szt. 57. § (1)-(2) bekezdésében foglaltak szerint.

² Szt. 80. § (1) bekezdésében foglaltak szerint.

Éjjeli menedékhelyek és átmeneti szállások megoszlása Magyarországon férőhely szám szerint³

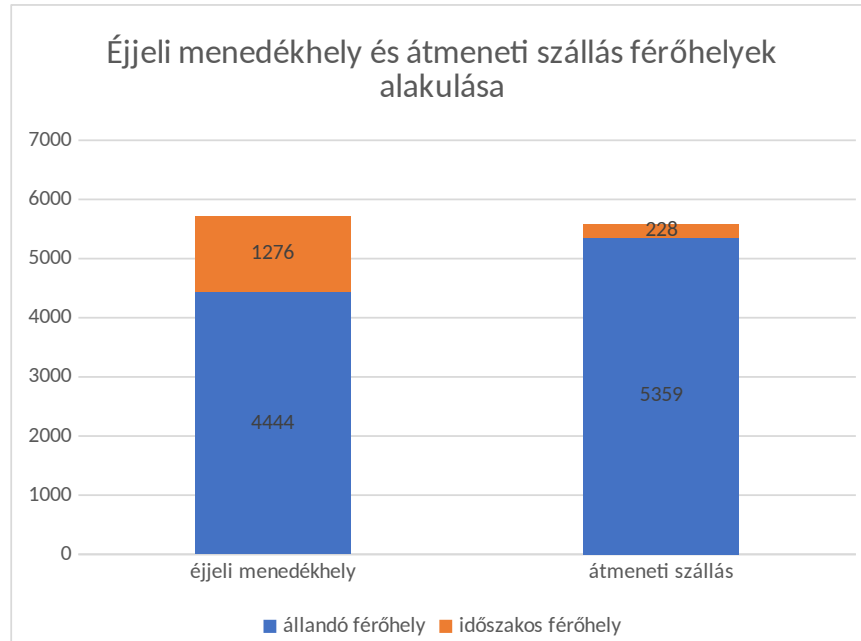


Látható a térképen az is, hogy az ellátórendszer kapacitásai meglehetősen egyenetlenek országosan, legtöbb esetben a települések kis lakosság száma miatt. Ez alapján érthetővé válik az a gyakori jelenség, hogy a kistelepüléseken élők ellátását a környék legnagyobb településén kell megoldani, mert bár a jogszabály⁴ a helyi önkormányzatok által ellátandó közfeladatok közé sorolja a településen hajléktalanná váló polgárok ellátását, ez a gyakorlatban sok esetben nem valósul meg.

Ez különösen a téli krízisellátást nehezíti meg, hiszen ilyenkor más elhelyezési lehetőség hiányában, sok esetben távoli településeken tud csak elhelyezést kapni a krízishelyzetben lévő személy, ami a helyzete hosszú távú rendezését (kapcsolatai aktivizálását, lakhatása helyben történő megoldását) jelentősen megnehezíti.

³ Forrás: MŰKENG, 2024. január 24.

⁴ Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 13.§ (1) bekezdés 10. pontja értelmében a helyi közügyek, valamint a helyben biztosítható közfeladatok körében ellátandó helyi önkormányzati feladatok különösen: 10. a területén hajléktalanná vált személyek ellátásának és rehabilitációjának, valamint a hajléktalanná válás megelőzésének biztosítása.



Azon településeken, ahol csak átmeneti szállás működik, szükség lenne éjjeli menedékhely férőhelyek létrehozására is a szükségletalapú ellátás kialakítása érdekében. Az átmeneti szállások a térítésköteles ellátásokat igénybe venni képes, jövedelemmel rendelkező személyek számára megfelelőbbek, a kifejezetten az éjjeli menedékhely célcsoportját képező, a legrosszabb általános állapotban lévő, és jövedelemmel nem rendelkező ügyfelek emiatt gyakorta kiszorulnak az ellátásból, és elsősorban - a megyei jogú városokban működő - éjjeli menedékhelyeket terheli az ellátásuk.

Az ellátás célja, fogalom meghatározása, alapvető jellegzetességei, célcsoportja

„A hajléktalan helyzet a társadalmi kirekesztettség egyik legszélsőségebb formája, mely negatívan befolyásolja ez emberek testi és mentális egészségét, jólétét és életminőségüket, éppúgy, mint a munkához, a gazdasági és szociális szolgáltatásokhoz való hozzáférést.” - fogalmaz a hajléktalanság elleni küzdelem európai platformja (Lisszaboni Nyilatkozat 2021). Erre a komplex élethelyzetre törekszik választ adni a hajléktalanellátás teljes spektruma, de tisztában kell lennünk azzal, hogy az egyes ellátási típusok, illetve szolgáltatási formák csak egy-egy részterület szempontjából tudnak megoldásokat nyújtani. A problémakör teljes kezeléséhez szoros interszektoralis együttműködésre van szükség.

A fentiekben megfogalmazottak szerint az éjjeli menedékhely személyes gondoskodást nyújtó szakosított ellátási forma, mely átmeneti elhelyezést biztosít az önellátásra és a közösségi együttélés szabályainak betartására képes hajléktalan személyek számára. Éjszakai pihenést, valamint krízishelyzetben éjszakai szállás biztosítását teszi lehetővé. Mindemellett hajléktalan személyek ellátását végző intézményként segítséget nyújt a hajléktalan személy életviteléhez és a szociális ellátások, szolgáltatások igénybevételéhez. Az éjjeli menedékhely szolgáltatásait az Szt. 115/A.§ (1)

bekezdés g) pontja értelmében térítésmentesen nyújtja, a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000 (I. 7.) SzCsM rendelet (a továbbiakban: Szakmai rendelet) 107.§ (2) bekezdésében foglaltak szerint legalább este 18:00 órától reggel 08:00 óráig.

Az éjjeli menedékhelyen történő elhelyezés nem biztosít tartós bentlakást, így az ottani férőhelyet az elhelyezést követően minden nap el kell hagyni, majd a következő napi igénybevétel során a jogviszonyt szükséges megújítani. A jogviszony az igénybevételi dokumentációban, illetőleg az elektronikus nyilvántartásban történő rögzítéssel jön létre (újul meg) napról napra. Ezen sajátosság ellenére a folyamatos, illetve ez esetben rendszeresen megújuló igénybevétel kvázi folytonosságot eredményez, a szolgáltatás egy éjszakára történő elhelyezést biztosító jellege ellenére. Ez érhető tetten a lakcímbjelentéshez kapcsolódó előírások és egyben kötelezettségek (bejelentési kötelezettség fennállása) között is.⁵

A jelenleg működő, hajléktalan embereket segítő ellátórendszer jogszabályok által határolt keretek között működik. Az állam által biztosított támogatás feltétele is a jogszabálykövető működés. A jogszabályok megadják a működés kereteit, alapvető szabályait, amelyeket minden működő intézménynek maradéktalanul be kell tartania. Az ellátásokat működtető szervezet feladata, hogy a jogszabályi kereteket szem előtt tartva, lehetőség szerint olyan szakmai tartalommal működtesse, töltsen meg intézményét, hogy az a leghatékonyabban tudja segíteni a területen élő hajléktalan embereket.

⁵ A polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény végrehajtásáról szóló 146/1993. (X. 26.) Korm. rendelet 36.§ (3) bekezdés: „A hajléktalanszálláson tíz napot meghaladóan tartózkodó lakcím nélküli személyt a szállásadónak a befogadástól számított tizedik napot követő huszonnégy órán belül be kell jelentenie.”

Jogszabályi keretek

Az éjjeli menedékhelyek működését és helyét a szociális ellátórendszerben az Szt., valamint a Szakmai rendelet szabályozza. Ezek rendelkezéseit áttekintő jelleggel ismertetjük a fejezetben, azok és a kapcsolódó szabályozások részletezése a Módszertani útmutató kapcsolódó fejezeteiben kerülnek kifejtésre.

További, a működéshez kapcsolódó fontos háttérjogszabály a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Sznyr.), valamint a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet. Ezek az intézmények létrehozásához, illetve működtetéséhez szükséges hatósági engedélyek kiadásáról, valamint a nyilvántartásban foglalt adatokról és azok kezeléséről, módosításáról, valamint az igénybevevői nyilvántartás elektronikus rendszerének (KENYSZI) működtetéséhez kapcsolódó egyes feltételekről rendelkeznek.



Fontos leszögezni, hogy a jogszabályok a minimumfeltételeket rögzítik, így az azokban foglaltaktól az ügyfelek számára pozitív irányba el lehet térni, illetve a nyújtott szolgáltatások köre is bővíthető a szükségleteknek megfelelően.



Bár a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények teljes körére nézve is alapkövetelmény⁶, a hajléktalanellátásra vonatkozóan kiemelt prioritásként fogalmazza meg a jogszabály az ellátásokat igénybe vevők alapvető emberi jogait és emberi méltóságát, így törekedve a Magyarország Alaptörvényében (a továbbiakban: Alaptörvény) is nevesített alapjogok fokozott figyelembevételére ezekben az ellátási formákban. Mivel ügyfeleink a legsérülékenyebb társadalmi csoportok közé tartoznak kiszolgáltatottságuk és élethelyzetük miatt, így már az ellátás szervezése során is fokozottan figyelni kell ezen alapjogok garantálására.⁷

Kiemeli továbbá a jogszabály az életvitelben történő segítségnyújtást, mint fő feladatot, összekapcsolva ezt a rendelkezésre álló egyéb szociális szolgáltatások elérésének, igénybevételük ösztönzésének feladatával.⁸

⁶ Szt. 94/E. § (4) bekezdés

⁷ Szakmai rendelet 102.§ (1) bekezdés

⁸ Szakmai rendelet 102.§ (2) bekezdés

A Szakmai rendelet éjjeli menedékhelyet érintő definíciója alapján - mint ahogy azt már korábban is írtuk - az éjjeli menedékhely olyan ellátási forma, amely a hét minden napján legalább (!) 18.00-08.00 óra között nyitva áll az önellátásra és a közösségi együttélés szabályainak betartására képes hajléktalan személyek előtt, biztosítva éjszakai pihenésüket. Mindemellett a Szakmai rendeletben foglaltak szerint tanácsadás, esetkezelés, felügyelet szolgáltatási elemeket, és krízishelyzetben éjszakai szállás biztosít, továbbá segíti a más szolgáltatásokhoz történő hozzáférést.⁹ Az éjjeli menedékhelyen biztosítani kell a betegek szükség szerinti elkülönítésének lehetőségét, tizenöt ellátottra legalább egy zuhanyzónak és nemenkénti illemhelynek kell jutnia. Egy lakószobában legalább négy négyzetméter nagyságú lakóterületet kell biztosítani egy ellátottnak. Ezen túl biztosítani kell az ügyfelek ruházata tisztításának, az értékeik megőrzésének feltételeit, valamint lehetőséget kell biztosítani az ételmelegítésre és étkezésre is, külön helyiségben.¹⁰



Lásd részletesen az éjjeli menedékhely tárgyi feltételei fejezetben!

Az éjjeli menedékhely igénybevételének időtartama nem kerül a jogszabályban korlátozásra, az egyéb, nem hajléktalan célcsoport számára biztosított átmeneti elhelyezést nyújtó intézményekre vonatkozó korlátozások alól kiemeli, és kivételként nevesíti a jogalkotó, így annak nincs meghatározva a maximális időtartama.¹¹

Az intézmények létrehozásához, illetve a működésük során bekövetkező változásokhoz kapcsolódó fontos kötelezettségeket tartalmaz az Sznyr.. Ez a fenntartó felelősségi körébe tartozó bejegyzéssel, adatmódosítással, az egyes bejelentési kötelezettségekkel kapcsolatos, valamint az ellenőrzéshez kapcsolódó rendelkezéseket tartalmaz. Az engedélyes működése során e kötelezettségek egyes köre az elektronikus adatszolgáltatás keretében teljesíthető az e-képviselő útján. Az éjjeli menedékhelyek működéséhez kapcsolódóan ki kell emelnünk, hogy ez a szabályozás tartalmazza az időszakos férőhelyszám bővítés engedélyezésével kapcsolatos eljárás részleteit, a férőhelyszám bővítésével, illetve csökkentésével, és az intézmény megszüntetésével kapcsolatos tájékoztatási és bejelentési kötelezettségre vonatkozó részletszabályokat.

⁹ Szt. 84.§ (1) bekezdés; 107.§ (1)-(4) bekezdései

¹⁰ Szakmai rendelet 107.§ (1) bekezdés

¹¹ Szt. 80.§ (1) bekezdés

A mindennapi munkavégzés során jóval többször szükséges alkalmazni a KENYSZI rendszer működését meghatározó, a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet szabályait. Ez a jogszabály határozza meg azokat az alapvető nyilvántartási és jelentési kötelezettségeket, amelyek a szociális ellátások rendszerének működtetési és finanszírozási hátterét adják.

Az éjjeli menedékhely működése, illetve az ott történő munkavégzés során praktikus az igénybevevők rögzítése, illetve az igénybevétel megtörténtének rögzítése jelenik meg, mint a munkatársak által kötelezően ellátandó feladat. Ezen túl még a szociális szolgáltatások egyazon ellátott után ugyanazon napon igénybe vehető állami támogatása lehetőségeinek, a szolgáltatások egyidejű igénybevételének, esetleges „ütközésének” tisztázása fontos az éjjeli menedékhelyen zajló elektronikus adatszolgáltatási feladatok kapcsán¹².

Ha az ellátott ugyanazon a napon több szolgáltatótól, intézménytől, hálózattól, illetve székhelytől, telephelytől is ugyanabban a szociális szolgáltatásban vagy gyermekek napközbeni ellátásában részesül, a támogatás szempontjából az adott napon ellátottként csak annál az engedélyesnél vehető figyelembe, amelyik az ellátottról előbb teljesítette a Magyarország 2024. évi központi költségvetéséről szóló 2023. évi LV. törvény 2. melléklet II. 21.1.7. pont szerinti időszakos jelentést.

Ugyanarra a napra ugyanazon ellátott a támogatás szempontjából nem vehető figyelembe több, adatszolgáltatási kötelezettséggel járó és támogatott szociális szakosított ellátás és gyermekvédelmi szakellátás esetén, kivéve az utógondozói ellátás és az éjjeli menedékhely legfeljebb három egymást követő napig történő egyidejű igénybevételét.¹³

Az első igénybevételkor a megállapodás megkötését – az éjjeli menedékhely esetében a jogviszony létrejöttét – 24 órán belül szükséges rögzíteni az igénybevevő adatainak feltüntetésével az igénybevevői Nyilvántartásban, függetlenül attól, hogy az ügyfél rendelkezik-e TAJ-jal vagy nem¹⁴.

Ezen túl, a napi igénybevételek rögzítésére van szükség, amelyet annak megtörténtét követően, az igénybevétel napját követő munkanapon 24 óráig kell megtenni¹⁵.

Fontos, hogy a rögzített adatok további egy alkalommal módosíthatók az igénybevétel hónapját követő hónap 15. napjának 24 órájáig, ezt követően ezek módosítására nincs lehetőség¹⁶.

Mivel a jelentési kötelezettség teljesítése, valamint az Igénybevevői Nyilvántartásban foglalt igénybevételek és az intézményi dokumentáció azonossága az állami támogatások igénybevételének ellenőrzése során vizsgálatra kerül, és eltérés esetén jogkövetkezménye lehet az engedélyesre nézve, így különösen fontos, hogy azok pontossága és összhangja az intézmény működése során biztosított legyen.

¹² 2023. évi LV. törvény 2. melléklet II. 21.2.

¹³ 2023. évi LV. törvény 2. melléklet II. 21.2.16.

¹⁴ 415/2015.(XII.23.) Korm. rendelet 4.§

¹⁵ 415/2015.(XII.23.) Korm. rendelet 7.§ (1) bekezdés g) pontja

¹⁶ 415/2015.(XII.23.) Korm. rendelet 7.§ (7) bekezdése

Az emberkereskedelem áldozatai azonosításának rendjéről szóló 354/2012. (XII. 13.) Korm. rendelet (továbbiakban: THB rendelet) **a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatókat** (köztük az éjjeli menedékhelyeket is) **az áldozatazonosítást végző szolgáltatók közé sorolja**. A rendelet szerint a felnőttkorú személyek azonosítását egy azonosító beszélgetéssel szükséges kezdeni az áldozattá válás gyanújának felmerülésekor. A beszélgetés során az áldozat tájékoztatása mellett az elérhető segítő szolgáltatások igénybeviteléről is informálja az azonosítást végző személy az áldozatot. Az azonosító beszélgetés során a THB rendelet 1. számú mellékletét szükséges kitölteni. Amennyiben fennáll az áldozattá válás vétele, kérni kell az áldozat írásos hozzájárulását az adatai felvételéhez és a megfelelő szolgáltató és hatóság felé történő továbbításához. Amennyiben az áldozat nem járul hozzá az adatainak felvételéhez, akkor az azonosító személy

- jelzéssel élhet a Rendőrség irányába, ha feltételezhetően több kizsákmányolt személy érintett,
- jelzéssel élhet a foglalkoztatás-felügyelet felé, ha a rendelkezésre álló információk a munkáltató tisztességtelen gyakorlatára utal,
- biztosítja az áldozat számára az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat (OKIT) zöld számát,
- az EKAT (Emberkereskedelem Áldozatainak Azonosítás és Támogatása) rendszerben anonim statisztikai adatot szolgáltat.

Amennyiben az áldozat hozzájárul az áldozatazonosító adatlap felvételéhez az áldozat azonosítást végző személy/szolgáltató:

- Az azonosítást végző szolgáltató rögzíti az adatokat az EKAT rendszerben.
- Felméri, hogy szüksége van-e az áldozatnak egészségügyi ellátásra. Amennyiben igen, akkor megszervezi az áldozat egészségügyi ellátását.
- Biztonságos lakhatási lehetőség hiányában az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálatot (OKIT) kell értesíteni. Az OKIT-on keresztül megtörténik az áldozat elhelyezése védett szállásra.
- Az áldozatsegítő szolgálat értesítése is elengedhetetlen az áldozat azonosítás során.
- Amennyiben már a korai beszélgetés szakaszában az áldozat nyitott a vallomását megtenni az áldozattá válásának körülményeiről, akkor a Rendőrség értesítése is történjen meg!¹⁷

Az éjjeli menedékhelyen történő szolgáltatásnyújtás során fontos, hogy a fogyatékos személyek jogainak érvényesülését is törekedjünk biztosítani. Az intézmények fenntartóinak ennek tárgyi előkövetelményeit kell biztosítani, így különösen az akadálymentes megközelíthetőséget, illetve az infokommunikációs akadálymentesítést. Munkatársainknak pedig a munkavégzés során kell az egyenlő bánásmód követelményének megfelelni, illetve az információk és szolgáltatások egyenlő esélyű hozzáférhetőségének biztosítását folyamatosan szem előtt tartani.

¹⁷ „TEGYÜK LÁTHATÓVÁ AZ EMBERKERESKEDELMET!” Eléleti és gyakorlati segédanyag és szakmai ajánlás az észlelő- és jelzőrendszer tagjainak, valamint a család- és gyermekjóléti szolgálat és központ munkatársainak Belügyminisztérium 2022.

A fogyatékos személyek érvényesülését tartalmazó főbb jogszabályok:

- a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény
- a Fogyatékos-sággal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2007. évi XCII. törvény
- az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény

A fenti jogszabályok részletesen meghatározzák azokat az elveket, amik mentén, illetve azokat a követelményeket, amik teljesülése esetén megvalósulhat a fogyatékos személyek esélyegyenlősége, és helyzetük közelebb kerül a többségi társadalom tagjaiéhoz.

Az éjjeli menedékhelyet igénybevevő célcsoport

Az éjjeli menedékhelyet azon személyek vehetik igénybe, akikre az Szt. hatálya kiterjed.

Az Szt. hatálya a 3. §-ban foglaltak szerint kiterjed a Magyarországon élő

- a) magyar állampolgárokra,
- b) huzamos tartózkodási jogosultsággal rendelkezőkre,
- c) hontalanokra,
- d) a magyar hatóság által menekültként vagy oltalmazottként elismert személyekre.

Az Szt. hatálya továbbá kiterjed a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személyre, amennyiben az ellátás igénylésének időpontjában a szabad mozgás és a három hónapot meghaladó tartózkodási jogát Magyarország területén gyakorolja, és a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló törvény szerint bejelentett lakóhellyel rendelkezik.



Fontos megjegyezni, hogy az Európai Szociális Kartát megerősítő országoknak Magyarország területén jogszerűen tartózkodó állampolgárai csak az Szt. 7. § (1) bekezdésében foglalt csökkentett ellátási tartalommal rendelkező szolgáltatásokat vehetnek igénybe: rendkívüli települési támogatást, szállást – ami nem az Szt. szerinti szakosított ellátást nyújtó szolgáltatásokat jelenti- és étkezést. Mindez a települési önkormányzatok számára kötelezően előírt feladat.

Azt, hogy ki tekinthető az éjjeli menedékhely szempontjából hajléktalannak, azt a Szt. 4. § (3) bekezdése részletezi. Az Szt. az intézményi ellátás igénybevétele tekintetében hajléktalannak tekinti azt a személyt, aki éjszakáit közterületen vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségben tölti.



A jogszabályi rendelkezés alapján tehát **nem a lakcím vagy annak hiánya, hanem az élethelyzet határozza meg a hajléktalanságot.** Az ellátás nyújtásának helyszíne szempontjából az életvitelszerű tartózkodás helye, illetve az akut krízishelyzet felmerülésének helyszíne kell, hogy irányadó legyen.

A javasolt működés szerint ott kell ellátni az ügyfelet, amely települést megjelöli életvitelszerű tartózkodási helyéül.

Élethelyzetük és szolgáltatási igényeik szerint a hajléktalan emberek alábbi csoportjai a legjellemzőbbek: (Nyilvánvalóan a teljes kép ennél jóval komplexebb, és az egyének helyzete számos tekintetben eltér, problématerképük sok esetben teljesen egyedi, nem kategorizálható, vagy akár több jellegzetes csoportba is tartozhatnak. A munkavégzés fókuszának meghatározása céljából fontos kiemelni a legjellemzőbb helyzeteket.

1. A frissen utcára kerültek

Számukra sokszor minimális mentálhigiénés támogatás vagy célzott segítségnyújtás (pl. álláskeresésben, albérletkeresésben, szociális, mentális, vagy egészségügyi ellátáshoz juttatásban) elegendő akár az ellátórendszerből való kigondozáshoz is. Minél több az ellátásban töltött idő, annál nehezebb az ügyfelek visszasegítése a többségi társadalomba. A hajléktalanná válás kezdeti időszakában a kapcsolati rendszerük és motiváltságuk még kellően erős lehet a sikeres visszatérésre.

2. A (stabil) munkahellyel rendelkezők csoportja

Számukra elsődleges kigondozási irány lehet a magasabb szolgáltatási tartalmat biztosító ellátási típusba való segítség (amennyiben a helyi ellátórendszer rendelkezik lépcsőzetesen felépülő intézményekkel), vagy az önálló lakhatás elérésére irányuló segítő tevékenység.

A meglévő erőforrásokra szükséges támaszkodni a szociális munka során, s ezekre az alapokra kell építkezni. Számukra az önsegítő csoport, vagy a családi, rokonsági kapcsolatok erősítése is egy kivezető út lehet.

3. Hospitalizálódott, „régis” ügyfelek

Az ellátás oldaláról tekintve a legnehezebb csoportot alkotják, ugyanis számukra az intézményi lét ad stabilitást, abból, ha ki is törnek rövidebb-hosszabb időre, újra visszakerülnek. Az ilyen ügyfeleknek sok esetben már szoros, egyénre szabott esetkezelés és támogatás szükséges, olykor sokkal erősebb odafordulást kívánva a szociális szakembertől. A szociális munka itt már kisebb lépésekkel kell, hogy haladjon, megelőzve ezzel a folyamatos visszaesést. Számos esetben a függőség az, ami miatt visszakerülnek újra és újra a rendszerbe, tehát elsősorban a függőség kezelése az elsődleges cél. Legyen szó itt alkoholfüggőségről, szerfüggőségről, társ- vagy egyéb függőségről.

4. Egészségi okból, élethelyzetből adódóan több támogatást igénylő ügyfelek

Ők azok, akik sok esetben az éjjeli menedékhelyen töltik napjaikat (holott állapotuk komplexebb ellátást biztosító intézményben történő elhelyezésüket indokolja). Az esetükben a gondozás iránya a megfelelő intézménybe történő juttatás.

5. Áldozatok

A hajléktalanok az egyik legnehezebb, komplexitásában páratlan élethelyzetű célcsoport, hiszen rossz szociális helyzetük mellett a közösségtől való elszigetelődéssel és az előítéletességgel is meg kell küzdeniük. Gyakorta pszichés zavarokkal, testi fogyatékkal is küzdenek. Összetett élethelyzetükből fakadóan a fedél nélküliek gyakran válnak áldozattá.

Esetükben az agresszió, bántalmazás, kifosztás, nők esetében pedig az erőszak az, ami jelen van. Sokszor találkozhatunk olyan ügyfelekkel, akik kapcsolati erőszak következtében kerülnek az

utcára, válnak hajléktalanná, hiszen menekülnek a helyzet elől, ugyanis minden más élethelyzetet jobbnak értékelnek annál, mint amelyben voltak.

Az emberkereskedelem, más néven modernkori rabszolgaság áldozatai gyakran hajléktalanok. A szexuális célú kizsákmányolás áldozatai között is előfordulnak a hajléktalanság miatt kiszolgáltatott helyzetben lévők.

Az áldozatoknak érzelmi, anyagi és szociális segítségre van szükségük. Ezek mellett rendkívül fontos, hogy megkapják a megfelelő tájékoztatást a bűnmegelőzési lehetőségekről, a kárhelyreállításról, a kompenzációról és ezek menetéről. Ennek érdekében fontos az áldozati státusz és élethelyzet felismerése, míg elengedhetetlen az Áldozatsegítő Szolgálatokhoz történő irányítás. Az érzelmi támogatást, az átélt élmények feldolgozását, a traumán való túljutást ezek a segítő szervezetek is biztosíthatják.



A szociális munka során kiemelendően fontos, hogy az áldozattá vált ügyfél a gondozás során ne sérüljön tovább, azaz a másodlagos viktimizáció elkerülhető legyen. Ennek megvalósulása érdekében elkerülhetetlen, hogy a munkatársak érzékenyebben, empátikusabban végezzék feladataikat az áldozattá vált ügyfelek gondozása során.

6. Az éjjeli menedékhelyek lehetséges ügyfelei között jelennek meg más ország rendezett jogállással nem rendelkező állampolgárai

Az élethez és az emberi méltósághoz, a menedékjoghoz, valamint a szociális biztonsághoz való jog értelmében a menekülteket és a rendezett jogállással nem rendelkező harmadik országból érkező állampolgárokat nem lehet kizárni az elhelyezésből és az ellátásból. Az ellátás igénybevételének szempontjából ki kell emelni, hogy a rendezett jogállással nem rendelkező, de önellátásra képes harmadik ország állampolgárai az Szt.-ben foglaltak szerint az éjjeli menedékhely - és átmeneti szállás - szolgáltatást vehetik igénybe az alábbiak szerint:



A nem rendezett jogállású harmadik országból érkező állampolgárok éjjeli menedékhelyen történő fogadásáról az Szt. 3.§ (4a) bekezdése rendelkezik.

Az ellátást igénybe veheti, akinek:

- a) az idegenrendészeti, kitoloncolási, menekültügyi őrizete megszűnt,
- b) az idegenrendészeti hatóság vagy a menekültügyi hatóság által fenntartott intézményben, az idegenrendészeti eljárásban elrendelt kijelölt helyen, vagy a menekültügyi eljárásban elrendelt kötelező tartózkodási helyen, vagy szálláshelyen való tartózkodása megszűnt, vagy
- c) az idegenrendészeti vagy menekültügyi eljárásban az idegenrendészeti vagy menekültügyi hatóság által fenntartott intézmény kijelölt helyen való tartózkodási helyként vagy szálláshelyként nem jelölhető ki és az Szt. 4. § (3) bekezdése alapján hajléktalannak minősül.

A felsorolt esetek igen elvétve fordulnak elő a gyakorlatban.

Menekültekkel az alábbi esetben találkozhat az éjjeli menedékhely.

Példa: X. Y. szír állampolgár korábban menedékjogi kérelmet nyújtott be Magyarországon. A kérelmet a magyar menekültügyi hatóság alaposnak találta és elfogadta. A kérelem elfogadása után tartózkodási helyén az ipari parkban kezdett el dolgozni, ahol a foglalkoztató cég szállást is biztosított részére. A cég időközben megszűnt, így X. Y. -t elbocsátották, és a szállást is el kellett hagynia. Mivel X. Y. alacsonyán iskolázott, szakképzettséggel nem rendelkezik, új munkahelyet nem talált. Mivel jövedelemmel nem rendelkezik, így lakást bérelni nem tud, így hajléktalanná vált. X. Y. bár önmagát eltartani nem képes, hazájába nem küldhető vissza, mivel menekültügyi védelem alatt áll. Számára biztosítani kell az éjjeli menedékhely – és bármely más, az Szt. által nyújtható – szolgáltatást, amennyiben szeretné és az igénybevétel feltételeit teljesíti.



Kettős állampolgárságú személy esetén, amennyiben okmányokkal igazolni tudja magyar állampolgárságát, úgy a magyar állampolgárokra hatályos szabályozást kell alkalmazni.



Amennyiben a munka során kapcsolatba kerül a szolgáltató olyan ügyfelekkel, akik nem magyar állampolgárok és nem beszélnek magyarul, ezáltal az ügyféllel nem megoldott a kommunikáció, fontos annak tisztázása, hogy az ügyfél milyen probléma miatt igényli a szolgáltatást. A segítségnyújtás érdekében az állampolgárság, a hazánkban történő tartózkodás jogcíme és a menedékjogi helyzet (menekült, oltalmazott, stb.) tisztázása is szükséges, annak megállapítása érdekében, hogy hajléktalanság esetén jogosult-e a személy a hajléktalan ellátás szolgáltatásait igénybe venni (lásd. Szt. 3. §). Amennyiben az ellátásra szoruló személy és a dolgozó nyelvi nehézségek miatt nem képes egymással kommunikálni, meg kell kísérelni a segítő szervezetekkel való kapcsolatfelvételt. (Pl. Menedék - Migránsokat Segítő Egyesület, Országos Idegenrendészeti Főigazgatóság, esetleg a helyi rendőr-főkapitányságok tolmácsai, stb.).



A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet 7. § (4) bekezdése értelmében, ha az igénybevevő nem rendelkezik TAJ-jal, és a TAJ igénylésére jogosult a TAJ-t hatvan napon belül nem szerzi be, az érintett a határidő lejártát követő naptól az időszakos jelentésben nem tüntethető fel igénybevevőként. Fenti rendelkezés nem alkalmazható nappali melegedő, éjjeli menedékhely esetén, továbbá arra az igénybevevőre, aki TAJ igénylésére nem köteles.

Célcsoporti sajátosságok

Az igénybe vevők között egyre jellemzőbb:

- a (kezeletlen) pszichiátriai betegségek megléte,
- a szerhasználat (alkohol és/vagy gyógyszer, kábítószer),
- a krónikus betegségek,
- az alulszocializáltság, a társadalmi együttélés alapvető normái betartási képességének hiánya vagy nagyon alacsony szintje,
- az állami gondoskodást, a szabadságvesztést, az intézményi ellátást (egészségügyi, rehabilitációs, stb.) követő lakhatási krízis,
- a jövedelemmel nem rendelkezők, illetve a nagyon alacsony jövedelemmel rendelkezők (közfoglalkoztatottak, kisnyugdíjasok, stb.) és az alkalmi (sokszor nem bejelentett) munkavállalók jelenléte,
- fogyatékossgal élő személyek számának növekedése,
- eladósodott, hitelspirálba került, lakásmaffia áldozatává vált személyek nagy száma,
- továbbá, akik kezelése sokszor intenzív, az egyénre fókuszáló szociális munkát igényel.



Az éjjeli menedékhelyet használó személyek segítése nem lehetséges azonos módszerekkel, mivel mindannyian más okból kerültek az utcára, és a társadalmi (re)integráció folyamata során eltérő szolgáltatásokra van szükségük. A megválasztott módszereknek minden célcsoport esetében mindvégig összhangban kell lennie azzal a szemlélettel, amely eredményeképpen az éjjeli menedékhelyről történő továbblépésre való ösztönzés valósul meg, egy magasabb szintű ellátásba, vagy önálló lakhatásba jutás előmozdításával.

Az éjjeli menedékhely feladatai, nyújtott szolgáltatások

Az éjjeli menedékhely feladata:

- éjszakai pihenés biztosítása,
- fürdés, tisztálkodási és mosási lehetőség biztosítása,
- *szükség szerint a tisztálkodáshoz textília biztosítása,*
- *szükség esetén átmeneti ruházat biztosítása,*
- étkezési, ételmelegítési lehetőség biztosítása,
- szociális információk nyújtása, ehhez kapcsolódó ügyintézés segítése,
- *munkahelyszerzésben való közreműködés,*
- személyes értéktárgyak őrzésének biztosítása a házirend szabályai szerint,
- szociális munkás közreműködésének biztosítása,
- együttműködés hajléktalanokat ellátó szolgáltatásokkal.



Ezek a tevékenységek mintegy keretet adnak a szolgáltatások kialakításához, azonban ahhoz, hogy az egyéni igényekre szabottan, a valós szükségletekre épülő szolgáltatásokat nyújtsa a szolgáltató, indokolt időközönként szükségletfelmérést végezni. A szükségletfelmérés során célszerű együttműködni a területileg illetékes diszpécsterszolgálattal, hiszen az ellátási igény sok esetben a diszpécsterszolgáltatón keresztül jelenik meg. A felmerülő szükségletekre épülő, megfelelő szolgáltatások kialakítása a szolgáltatás biztosítójának a feladata (pl. nők-férfiak elhelyezése), és a szakmai program aktualizálásával tudja meghatározni a specialitásokat.

A Szakmai rendelet 107. § (2) bekezdés a)-c) pontjában foglaltak szerint az éjjeli menedékhely tanácsadás, esetkezelés és felügyelet szolgáltatási elemeket biztosít.

I. Tanácsadás

A tanácsadás az ellátást igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, a kérdésére reagáló, élethelyzetének és szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, melynek során információkkal ösztönözzük az ügyfelet adekvát cselekvésre.

A tanácsadás legfontosabb célja az ügyfél információval történő ellátása annak érdekében, hogy bizonyos elérni kívánt szolgáltatásokhoz, támogatásokhoz hozzáférhessen helyzetének javítása érdekében. A tanácsadás során fontos, hogy a segítséget kérő, vagy a segítségre szoruló lehetőségeinek (és az ellátórendszer lehetőségeinek) figyelembevételével történjen a tanácsadás, és olyan információkat nyújtson, vagy olyan javaslatokat, lépéseket fogalmazzon meg, mellyel az egyén a helyzetét javíthatja.

A szolgáltatási elemhez kapcsolódó főbb tevékenységek:

- tájékoztatás a foglalkoztatási, egészségügyi, mentális, lakhatási és egyéb szociális, valamint egészségügyi ellátásokról,
- információnyújtás egészségügyi ellátással kapcsolatban (ellátásra való jogosultság, alap-, szakellátás elérhetősége, igénybevétel feltételei, szűrővizsgálatok, stb.),
- kiemelt fontosságú szerepe van a munkaerőpiaci szolgáltatásokkal kapcsolatos tanácsadásnak, információk biztosításának (illetékes járási hivatal foglalkoztatási osztályával való kapcsolattartás, nyitvatartási időről tájékoztatás, Kormányhivatal elérhetősége),
- életvezetési tanácsadás, életvitelre vonatkozó tanácsadás,
- tanácsadás, információnyújtás a személyes okmányokkal kapcsolatos ügyintézésről,
- tanácsadás, információnyújtás társadalombiztosítással, nyugellátással kapcsolatos ügyekben,
- egyéb speciális élethelyzettel összefüggő ellátásokhoz kapcsolódó tanácsadás,
- információnyújtás érdekvédelmi szervek, ellátottjogi, betegjogi képviselő elérhetőségéről,
- amennyiben szükséges pszichológiai, jogi segítséghez való hozzájutás megszervezése.

Amennyiben a tanácsadás olyan szakmai kompetenciákat, speciális tudást igényel, amivel az éjjeli menedékhelyen dolgozók nem rendelkeznek, vagy ha rendelkeznek, akkor az éjjeli menedékhelyen történő munkavégzésükhöz e tevékenységek végzésére felhatalmazásuk nincs, akkor szükséges a társszervezetek bevonása, vagy az ügyfél átirányítása más szervezetek, szakemberek felé.



Lásd Az éjjeli menedékhely kapcsolódásai más ellátásokkal fejezet.

II. Esetkezelés

Az együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat során a segítő és az igénybevevő számba veszik és mozgósítják a saját és a támogató környezet erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe. A szociális munkások folyamatosan figyelemmel kísérik az ellátottak testi, lelki állapotát, helyzetét. Személyre szabott segítséget nyújtanak az ügyfelek számára.

A szociális munkások a segítő beszélgetések során igyekeznek a legjobb megoldást megtalálni a felmerülő problémákra. Hosszútávú cél az ügyfelek társadalmi (re)integrálódásának elősegítése, a hajléktalanokat ellátó intézményrendszerrel való leválás képességének elérése.

A szolgáltatási elemhez kapcsolódó főbb tevékenységek:

- az ügyfél szükségleteinek és lehetőségeinek feltérképezése,
- az egyéni vállalások és a célok kijelölése,
- a mentális támogatás,
- a folyamatos konzultáció és
- az ügyintézés.

Az éjjeli menedékhelyet igénybe vevőket esetfelelős segíti a kitűzött célok elérésében, hivatalos ügyei intézésében, tervek készítésében és a tervek megvalósításához szükséges tevékenységek átbeszélésében.

Az ügyintézés során – a teljesség igénye nélkül – gyakori az elvesztett iratok pótlása, kérelmek elő- és/vagy elkészítése, bizonyítványok, anyakönyvi kivonatok pótlása, intézmény igénybevételére vonatkozó igazolás kiadása, NEAK (társadalombiztosítási jogviszony rendezés a hajléktalan élethelyzetre tekintettel) bejelentés ügyintézése, közgyógyellátás igénylésében, lakcímbjelentésben, fogyatékosági és egyéb, az Szt. által meghatározott természetbeni és pénzbeli támogatások intézésében való aktív közreműködés.

Az ügyintézés során fontos szempont, hogy az ügyfél erőforrásainak, lehetőségeinek, fizikai és mentális állapotának megfelelően állapítsuk meg a segítség mértékét. A segítő folyamatnak minden esetben a hajléktalan ember aktivitására, a hajléktalan személy képessé tételére (empowerment) is kell építenie.

A segítségnyújtás területei:

- *életvezetési tanácsadás: mentális állapot javítását célzó beszélgetések, szenvedélybetegségekkel való megküzdés segítése (addiktológiai szakrendelésre, anonim alkoholisták klubjába, pszichológiai tanácsadásra irányítás),*
- *munkába állás segítése, (állások figyelemmel kísérése, tájékoztatás a meghirdetett álláslehetőségekről, járási hivatal foglalkoztatási osztályra irányítás), illetve munkahely megtartására motiválás,*
- *pénzbeli ellátások igénylésében történő segítségnyújtás (FHT, egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatás, nyugdíj ügyintézés, fogyatékosági támogatás stb.),*
- *lakhatási körülmények javításának segítése: átmeneti szálló kérelem beadása, kiléptető lakás, szociális bérlakás igénylésben segítségnyújtás, szükség esetén ápolást-gondozást nyújtó tartós bentlakásos ellátás kérelmezése, kérelem megírásában való segítség, kérelem*

- továrbbitása. Jellemző intézménytípusok: pszichiátriai betegek otthona, idősek otthona, fogyatékosággal élő személyek otthona, rehabilitációs otthon, szenvedélybetegek otthona,
- egészségi állapot szinten tartásának segítése, állapotromlás megakadályozása,
 - gyógyszerkiváltás segítése, egészségügyi szakellátáshoz hozzáférés koordinálása (időpontkérés).

Amennyiben az éjjeli menedékhely szolgáltatásait önállóan, nem folyamatosan működő integrált intézményi keretek között végzi, akkor az esetkezeléshez kapcsolódó számos tevékenység nem tud megvalósulni nyitvatartási időben. Ebben az esetben, amennyiben az ügyfél élethelyzete, esetvezetése megkívánja, a belső vagy külső kapcsolati erőforrások bevonásával kell folytatni az esetkezelést (pl. utcai szociális munkát biztosító szolgálat, vagy nappali melegedő bevonásával).



Az éjjeli menedékhelyen végzett esetkezelés során külső erőforrásként támaszkodni lehet a különböző pályázati lehetőségekre, mely sok esetben hozzáadott értéket biztosít az adott ügyfél életének alakulásához. Tapasztalatok azt mutatják, hogy különösen a frissen utcára kerültek célcsoportján belül végzett esetkezelés során, egy pár hónapos lakhatási támogatás, építve az ügyfél még meglévő motivációjára, sokszor gyors hajléktalanságból kivezető utat jelenthet.

III. Felügyelet

Az éjjeli menedékhelyet igénybe vevők számára, a szolgáltatásnyújtás helyszínén, fizikai és lelki biztonságot szolgáló személyes és/vagy technikai eszközzel biztosított kontroll.

A felügyelet szolgáltatási elem célja a következők:

- az ügyfelek számára fizikai és lelki biztonságot nyújtson a saját és mások biztonságának érdekében, tehát az egészségi és viselkedési kockázatok elkerülése érdekében végzett támogatás,
- személyes gondoskodást nyújtó munkatárs (ügyeletes gondozó/segitő, szociális munkatárs.) jelenlétét biztosítsa,
- a tevékenység közvetlenül az ügyfélre irányul,
- időtartama korlátozott, addig tart, míg a felügyeletre szoruló ügyfelet állapotának megfelelő, adekvát ellátási formában lehet részesíteni (pl. mentő kéréséig),
- alapvetően kiegészítő szolgáltatás,
- bármely területen megvalósulhat a szolgáltatás nyújtása során, ahol viselkedési, egészségügyi kockázat áll fenn, vagy csak figyelemmel kísérést igényel az ügyfél a tevékenység kivitelezésében.

A szolgáltatási elemhez kapcsolódó főbb tevékenységek

- A felügyelet megvalósulhat az ügyfél lakókörnyezetében
- illetve egyéb szolgáltatásokhoz kapcsolódó helyszíneken.

Az önállóan végzett tevékenységek esetén is előfordulhatnak „elakadások”, amelyek a személy biztonságérzetét veszélyeztetik.

Ilyen elakadások lehetnek például: orvoshoz irányítás során az ügyfél kibújik a kezelés alól, nem bír várakozni, így a többször kért időpontot újra meg kellene kérni, miközben az egészségi állapot rendezése nem tűr halasztást.



A felügyelet szolgáltatási elem keretében akár preventív jellegű figyelemmel kísérést is biztosíthatunk az igénybevevők számára. Ilyen esetben, például azért megy vele a szociális szakember, mert nagy a kockázata annak, hogy veszélybe kerülhet, tehát ilyen esetben felügyeletet biztosít számára (számos eset ismert, amikor bizonyos csoportok fedél nélkülieket szemelnek ki heccelésük tárgyává).

IV. Szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése:

- A szociális munkatárs folyamatosan figyelemmel kíséri a gondozási cél érdekében a bevonható szolgáltatások körét. Ehhez javasolt elkészíteni egy saját szolgáltatási térképet, mely összefoglalja az illetékességi területen elérhető együttműködő partnereket, elérhetőségeiket, illetve az általuk nyújtott szolgáltatásokat. Ezt a térképet valamennyi munkatárs részére elérhető módon indokolt kifüggeszteni.
- Az igénybevevő bármilyen jogosultságának fennállása esetén, illetve jogosultság megszerzése érdekében az esetkezelő szociális munkatárs segítséget nyújt a szolgáltatás elérésében, megismerésében, az ahhoz kapcsolódó ügyintézés támogatásában.
- A hivatalos ügyintézés során a szociális munkatárs beszerzi a szükséges dokumentumokat, igazolásokat, segítséget nyújt a kitöltésében, kapcsolatot tart a különböző szociális intézményekkel, hivatalokkal, gyámhivatallal, rendőrséggel, bírósággal.
- Ha szükséges, megszervezi az ingyenes jogi képviseletet.
- A médiában megjelenő álláshirdetéseket figyelemmel kíséri az igénybevevővel együtt, valamint szükség esetén segítséget nyújt az önéletrajz elkészítésében.
- Az intézmény postacímét és telefonos elérhetőséget is biztosít.
- Hivatalos ügyekben ingyenes telefonálási lehetőséget biztosít.

Egyéb, szükség szerint nyújtható szolgáltatások:

- Szükség szerinti étkezés biztosítása,
- Lehetőség szerint, indokolt esetben szállítás (egészségügyi intézménybe (szakrendelés), magasabb szintű ellátási formába történő felvétel esetén a másik intézménybe költöztetés, pl.: idősök otthona),
- Az ügyfél kérésére egészségügyi jellegű dokumentációját az intézmény lehetőségei szerint biztonságos módon megőrzi, valamint javallott gyógyszereit elkülönítetten, elzárva tárolja. A mentálisan leépült, segítségre szoruló ellátottak, fogyatékossggal élő személyek részére az intézmény az intézményi orvos előírásainak megfelelően, a terápiaként megjelölt gyógyszereik adagolásának igény és szükség szerint segítése,
- Intézményvezetői engedéllyel gyógyszersegély és gyógyszerkiváltás segítése, amennyiben az ügyfél nem rendelkezik jövedelemmel és létfontosságú gyógyszereit nem tudja kiváltani,
- Szükség esetén pszichológiai tanácsadás megszervezése,
- Csoportfoglalkozás szervezése,
- Postai levél feladása, pl. idősotthoni kérelem (pl.: mozgáskorlátozottság esetén),
- Betegkísérés,
- Hajvágás megszervezése.
- Egyéb a hajléktalan emberek szükségleteihez igazodó, a szolgáltató által szükségesnek tartott egyedi támogatási formák, szolgáltatások.

Más jogszabályok által meghatározott kötelezően nyújtandó szolgáltatások/tevékenységek:

- Testtáji fertőzések (rühesség, tetvesség) vizsgálata, nyilvántartás, jelentés

A fertőző betegségek és a járványok megelőzése érdekében szükséges járványügyi intézkedésekről szóló 18/1998. (VI.3.) NM rendelet (a továbbiakban: Járványügyi rendelet) 4. mellékletének 1. pontjában foglaltak szerint az eltetvesedés veszélyének fokozott mértékben kitett közösségekbe (közegészségügyi szempontból hiányosan ellátott, zsúfolt tömegszállásokra, hajléktalanok szálláshelyeire) történő felvételkor a szálláshely dolgozója köteles a tetvességi vizsgálatokat és tetvesség esetén a szükséges kezeléseket elvégezni. A járási hivatal, kormányhivatal pedig a tetvességi vizsgálatok/kezelések helyszínéről szükség szerint, de évente legalább egy alkalommal köteles a helyszínen tájékozódni, és szakmai hiányosság esetén a szükséges intézkedéseket megtenni.



Rühesség kezeléséről bővebben: - EPINFO, az Országos Epidemiológiai Központ epidemiológiai információs hetilapja 44. szám, 2014. november

<http://www.oek.hu/oek.web?nid=41&pid=15&to=839&lang=hun>

Tetvesség kezeléséről bővebben - EPINFO, az Országos Epidemiológiai Központ 3. módszertani levele a tetvesség elleni védekezésről, 4/a melléklet, 2012

<http://www.oek.hu/oek.web?nid=444&pid=1&to=16&lang=hun>

A tetvességi vizsgálatok megtörténtéről jelentést kell készíteni.

- A tbc-beteg hajléktalan emberek kiszűrése és kezelése sokrétű feladat, amely csak az egészségügyi és a szociális hálózat szoros együttműködésével lehet igazán hatékony. A hajléktalan emberek súlyos veszélyeztetettségét és az életformából adódó sajátosságok alapján fokozott fertőzésveszélyt látva a szakterületen dolgozók évek óta egyik legfontosabb feladatuknak tekintik a hajléktalan emberek tüdőszűrését és a kiszűrt betegségek kezelésének megszervezését. Ez részben abban nyilvánul meg, hogy az éjjeli menedékhelyek igénybevevőitől negatív tüdőszűrő leletet kérnek.



Az életet és testi épséget veszélyeztető helyzetben azonban az élet védelme érdekében az ügyfél fogadása elengedhetetlen.

A Járványügyi rendelet 19. § (1) bekezdése szerint tbc-baktériummal fertőzött gümőkóros betegek felkutatása, illetve a további fertőzés veszélyének elhárítása céljából az Szt. 4. § (3) bekezdése szerinti hajléktalanok és az Szt. szerinti hajléktalanok nappali melegedőjének és éjjeli menedékhelyének dolgozói évente egy alkalommal tüdőszűrő vizsgálaton kötelesek részt venni.

Ajánlott szolgáltatások

A biztonságérzetre irányuló szolgáltatások

- Amennyiben a menedékhelyet az ügyfelek egy része állandó jelleggel veszi igénybe, úgy lehetséges személyre szóló, zárható szekrények kialakítása. Használatára a szakmai programban kell kitérni.
- Jelentősen növeli az ügyfelek és dolgozók biztonságérzetét biztonsági őr alkalmazása. Biztonsági őr alkalmazása esetén a kompetenciahatárok pontos rögzítése kötelező.

Egészségügyi szükségletekre irányuló szolgáltatások

- Eseti gyógyszereket – kellő körültekintéssel, figyelemmel az esetleges allergiás reakciók kialakulásának lehetőségére – (fájdalom- és lázcsillapítók, rüh- és tetűirtó szerek) szükség esetén térítésmentesen biztosít az intézmény.
- A férfi ügyfelek mellett egyre növekszik a női ügyfelek száma a szolgáltatást igénybe vevők körében. A menstruációs szegénység enyhítése érdekében, szükséges az alapvető szolgáltatások közé beépíteni a női higiéniai eszközök biztosítását. Fontos, hogy ez ne pusztán lehetőség legyen, ezért az intézményi költségvetés terhére, avagy pályázati források esetén célszerű e tételeket is betervezni. (A Hajléktalanokért Közalapítvány egészségügyi ellátást célzó pályázat programjában is van erre lehetőség.)
- Egésznapos nyitvatartási lehetőség biztosítása. Azoknál az ügyfeleknél, akiknél egészségügyi szempontból, orvosilag igazoltan indokolt, felügyelet mellett lehetőséget lehet biztosítani az intézményben maradásra a nappali órákban is. Integrált intézményben megoldható, egyidejű nappali ellátás mellett. A nyitvatartást és az igénybevevők körét a szakmai programban kell meghatározni és időközönként felülvizsgálni.

A higiénés szükségletekre irányuló szolgáltatások

- Lehetőség biztosítása az elhasználódott ruházat cseréjére.
- Szükség esetén célszerű fertőtlenítő fürdető kialakítása minden éjjeli menedékhelyen. Ennek méretbeli és egyéb paraméterei megegyeznek a mozgássérült tusolóéval, amennyiben a funkciók időben elválaszthatók egymástól és a használatot követő érdemi fertőtlenítés megoldott, akkor egyszerre két higiéniai feltétel is megvalósulhat.

Érzelmi szükségletek kielégítésére irányuló szolgáltatások

- A szolgáltatást igénybe vevő hajléktalan emberek életüket sokszor céltalannak, helyzetüket kilátástalannak, jövőjüket reménytelennek láthatják. Többségükre jellemző a szenvedélybetegség megléte. Családi és szociális kapcsolataik korlátozottak vagy megszakadtak. Egyéni esetkezeléssel, segítő beszélgetéssel, információ nyújtásával, motiválással, csoportfoglalkozásokkal lehet törekedni a jobb közérzet kialakítására.

Integrációs szükségletek kielégítésére irányuló szolgáltatások

- *Segítségnyújtás a munkahelykeresésben, esetleg folyamatos kapcsolattartás a járási hivatal foglalkoztatási osztályával a betölthető álláshelyek megosztása érdekében. Telefon, internet hozzáférés biztosítása ügyintézéshez, tartózkodási hely létesítéséhez, lakhatáshoz, jogorvoslathoz (intézményvezető, ellátottjogi képviselő).*

Kulturális szükségletek kielégítésére irányuló szolgáltatások

- *Házikönyvtár kialakításával, majd könyvkölcsönzés bevezetésével folyamatos gyakorlattá válhat e szükségletek kielégítése.*
- *Az ünnepek közös megtartása a közös kikapcsolódást valósítja meg, továbbá erősíti a valahova tartozás érzését, ráadásul mindezt együtt valósíthatják meg az ügyfelek (például a karácsony megünneplését).*
- *A szabad vallásgyakorlás lehetőségét az ügyfelek számára igény és lehetőség szerint kell biztosítani, egyidejűleg gondoskodva arról, hogy az abban nem érintett ügyfeleket nem zavaró módon kerüljön erre sor.*

Speciális ellátási formák

Szükségletalapú ellátások

Az éjjeli menedékhely elsődleges célja a hajléktalan élethelyzetből fakadó közvetlen életveszély elhárítása, az időjárás viszontagságai előli éjjeli menedék, biztonságos éjszakai szállás, pihenési lehetőség nyújtása. A jogszabályi keretek megtartásával, ellátási érdekből, egyedi szolgáltatásnyújtás megvalósításával számos lehetőség adódik az igényekre épülő éjjeli menedékhelyek kialakítására és működtetésére.

Az éjjeli menedékhelyeknek rendelkezniük kell Szervezeti és Működési Szabályzattal, valamint Szakmai Programmal, melynek kötelező tartalmát a Szakmai rendelet 5/A. §-a rögzíti.



A specialitásokat, a szabályozással összhangban lévő szakmai működés (egyedi) szabályait, e dokumentumokban lehet és szükséges feltüntetni. Alapvetően a Szakmai programban szükséges a helyi igények szerinti működési rend kialakítására, a változó környezethez és ügyfélkörhöz igazodó rugalmas szolgáltatás részleteit rögzíteni.



Az éjjeli menedékhelyek szolgáltatásai tehát helyi szinten eltérhetnek egymástól az ügyfelek speciális szükségleteihez alkalmazkodva. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy specializálódhatnak például szerhasználó, pszichiátriai beteg, nő, férfi, pár, kifejezetten előtte utcán élő, vagy épp a menedékhelyeket rendszeresen használó, idős, adott esetben tartós, krónikus betegségben szenvedő emberek ellátására, de eltérhetnek egymástól a nyitvatartási időt tekintve is. Fontos azonban, hogy a specializált működésből kifolyólag ügyfél ellátatlanul nem maradhat.

Időszakos férőhelybővítés

Az időszakos férőhelybővítés célja az utcán élő hajléktalan emberek számára intézményes ellátás biztosítása a téli időszakban.

A hajléktalanok átmeneti szállását, az éjjeli menedékhelyet, valamint a nappali melegedőt működtető fenntartó a közterületen vagy lakhatásra alkalmatlan helyiségben életvitelszerűen tartózkodó hajléktalan személyek ellátásának, a közvetlen életveszély elhárításának érdekében a téli időszakban időszakos férőhelyeket biztosíthat.

A férőhelyszám-bővítés végrehajtható már működő intézmény épületében, az engedélyezett férőhelyszám növelésével, illetve különálló, az éves intézményi ellátásban nem hasznosított, a téli időszakban működtetni kívánt saját tulajdonban lévő, bérelt vagy használati joggal biztosított épületben, helyiségben. Az időszakos férőhelyszám-bővítés abban az esetben hajtható végre, ha a bővítés az időszakot megelőző férőhelyeket igénybe vevők ellátását nem zavarja. A végrehajtott férőhelyszám-bővítés nem haladhatja meg az intézmény szolgáltatói nyilvántartásba való bejegyzésében szereplő férőhelyszám 30%-át.

A tárgyi feltételek tekintetében az időszakos férőhelyszám-bővítés során az intézményben az engedélyesnek megfelelő tárgyi követelményeket kell alkalmazni azzal, hogy egy ellátottra minimum 3 m² terület jut, huszonöt ellátottra pedig legalább egy zuhanyzót és egy illemhelyet szükséges biztosítani.



A Szakmai rendeletben foglaltak értelmében az időszakos férőhely igénybevételének feltételei megegyeznek a bővíteni kívánt intézmény feltételrendszerével, azzal a különbséggel, hogy az időszakos bővítésből fakadó, alapvetően az életveszély elhárítását szolgáló férőhelyek esetében **az igénybevételi feltételek a szükségletekhez és a veszélyhelyzet elhárításához igazodnak, így a jogszabályi feltételek rugalmasabbak.**

Alacsonyküszöbű férőhelyek

A speciális együttműködések keretében működő szolgáltatások, melyek az emberi élet mindenképp felett álló védelmét kezelik prioritásként, az ügyfelekkel szemben alacsony küszöbű elvárásokat fogalmazzanak meg (pl.: tüdőszűrő hiánya, alkoholos befolyásoltság, korlátozott önellátási képesség esetén is ellátják az ügyfelet). Ezen túl azonban a nyújtott szolgáltatások tekintetében a jogszabályban meghatározottak szerint működnek.

Az éjjeli menedékhely kapcsolódásai más ellátásokkal

A hajléktalan emberek segítségének hatékonyságát leginkább befolyásoló tényező az adott területen működő segítő és egyéb intézmények, szolgáltatók, civil és egyházi támogató szervezetek, önkéntesek együttműködésének minősége. Amennyiben az ellátó intézmények, a különböző szintű ellátások a feladatvégzésüket egymással összehangolva, együttműködve tudják szervezni, abban az esetben hatékonyabban és eredményesebben tud működni az ellátás. Ha az együttműködés nem zökkenőmentes, abban az esetben ténylegesen rászoruló emberek eshetnek ki az ellátásból.

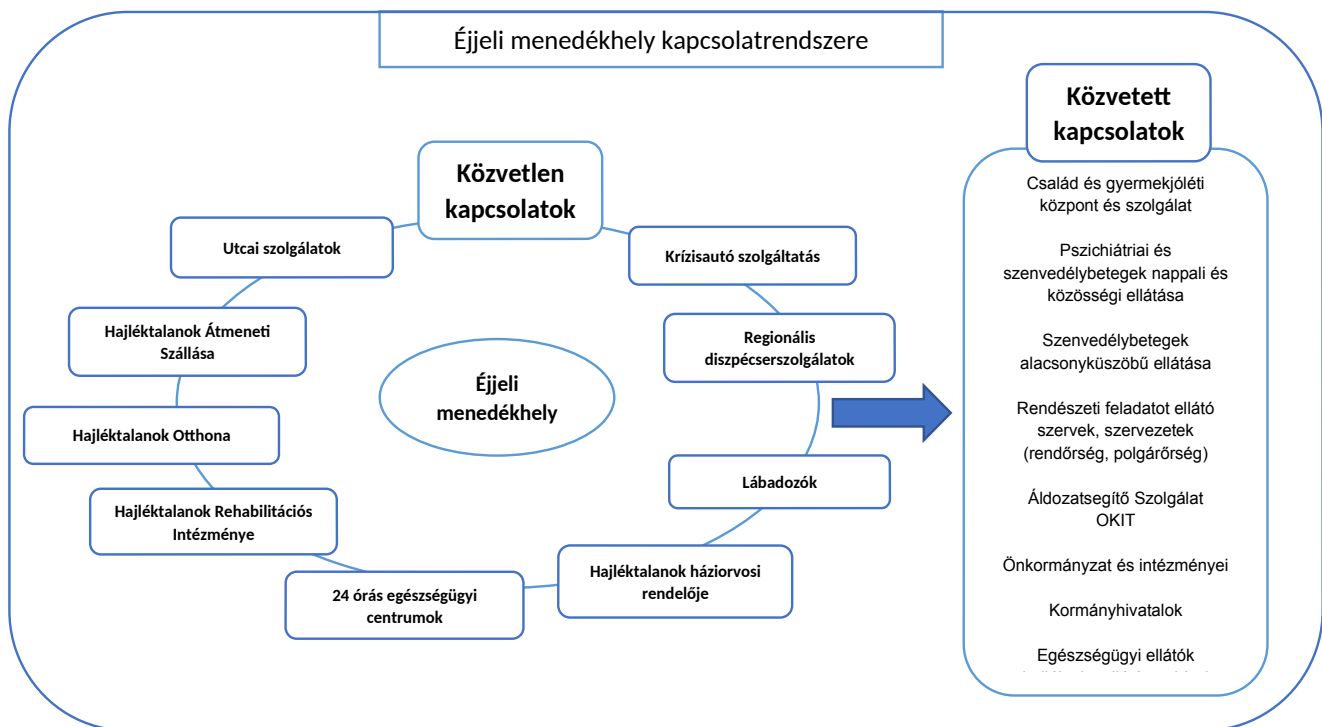
Az intézményrendszer, azon belül az első kapcsolódási pontok ismerete elengedhetetlen a szociális munkát végzők számára. Szociális munkát végezni csak megfelelő kapcsolatrendszer kiépítésével és működtetésével lehet. Ezt a kapcsolatrendszert a szociális munkát végző szolgáltatásnak magának kell kialakítania a helyi viszonyoknak és az ellátott célcsoportok igényeinek megfelelően.

A hatékony és eredményes szociális segítség érdekében a kötelező és ebből fakadóan formalizált együttműködések túl nem elégséges csak a személyes kapcsolatrendszeren alapuló együttműködésekre alapozni a szakmai működést. Célszerű a rendszeresen igénybe vett szolgáltatásokkal formális együttműködési megállapodást is kötni annak érdekében, hogy a szolgáltatás és szolgálat minden tagja egyenlő eséllyel és feltételek mentén végezhesse feladatát függetlenül a személyes szimpátiából fakadó előnyöktől.

Az adott szolgáltatás szakmai programjának konkrétan tartalmaznia kell a más intézményekkel, szervezetekkel, szakemberekkel való együttműködés módját. A szakmai programnak azt is egyértelműen meg kell határoznia, hogy mely szervezetekkel (szolgáltató, hatóság, polgárőrség, önkormányzat, hivatal, intézményi háttér nélküli egyházi és civil szervezetek, nemzetőrség, stb.) szükséges írásos, formalizált együttműködési megállapodást kötni, illetve mely szervezetekkel elégséges csak kapcsolatot tartani.

A megállapodásban rögzíteni kell azokat a konkrét feladatokat, amiket az együttműködő felek a hatékonyabb munkavégzés érdekében vállalnak és az információ átadás módját.¹⁸

¹⁸ Szakmai Ajánlás az utcai szociális szolgáltatást biztosítók és végzők számára



Az ellátórendszerben főszabályként a fokozatosság elve érvényesül, vagyis a legalacsonyabb bekerülési és benmaradási küszöbvel az éjjeli menedékhelyek, valamint nappali melegedők rendelkeznek, ehhez igazodva nyújtott szolgáltatásaikkal.

Az átmeneti szálló esetében már magasabb mind a belépési, mind pedig a benmaradási küszöb, viszont szolgáltatási színvonalát tekintve magasabb szintű ellátást biztosít a többnyire jövedelemmel rendelkező lakói számára. Az átmeneti szállás igénybevétele során az ellátottnak lehetősége nyílik a társadalmi normákhoz való szocializációra, így az önálló képessége növelésével az átmeneti szállás külső férőhelyére léphet tovább, ahol minimális szociális munka segítségével felkészülhet a teljes önállóságra, így kikerülve az ellátórendszerből.

Azok esetében, akik folyamatos támogatást, ápolást igényelnek, önálló lakhatásba kerülésükre nincsen mód, az ellátórendszer alternatívaként hajléktalanok ápoló-gondozó otthonában, hajléktalanok rehabilitációs intézményében, avagy egyéb, a hajléktalanellátáshoz szorosan nem köthető tartós bentlakást nyújtó intézményben nyújt megfelelő ellátást.

Utcai szolgálat

Az utcai szociális munka az utcán életvitelszerűen tartózkodó, vagy az ellátórendszer intézményeiből valamilyen oknál fogva kimaradó egyének, csoportok, közösségek, utcán élők felkutatása, szociális és mentális segítése a szociális munka eszköztárával. Legfontosabb feladata a közvetlen életveszély megelőzése, a segítséget kérő megfelelő ellátó-helyre való elirányítása, illetve a tartósan utcán élő gondozottak szociális ellátórendszerbe való bekapcsolódásának elősegítése.

Az utcai szociális munkát biztosító szolgálat alapvető feladata és eredő célja az életvitelszerű közterületi lét felszámolására való folyamatos törekvés azzal, hogy az utcai életmódból eredő ártalmakat csökkentse, segítse a túlélést, segítse az egyének, csoportok (intézményi vagy önálló) lakhatásának megoldását, társadalmi integrációjuk erősítését.

Az esetek jelentős hányadában a hajléktalan ember az utcai szociális munkát biztosító szolgálattal találkozik először. Abban az esetben, ha a segítő kapcsolat lezárásaként a hajléktalan embert intézményi ellátásba segíti az utcai szociális munkát biztosító szolgálat, a feladata nem ér véget a személy tényleges átadásával az intézmény részére. Fontos feladata, hogy az általa kialakított bizalmi kapcsolatot átruházza az intézményre, az intézményben dolgozó munkatársakra.

Átmeneti szállás

A hajléktalanok átmeneti szállása azoknak a hajléktalan személyeknek az elhelyezését biztosítja, akik az életvitelszerű szálláshasználat és a szociális munka segítségével képesek az önellátásra. Az Szt. 2017. január 1-jétől hatályos változásának köszönhetően az átmeneti szálláson azoknak a hajléktalan embereknek, akiknek nincs szükségük intenzív szociális segítségre, önmagában is biztosítható lakhatási szolgáltatás.

Az éjjeli menedékhelyről a hajléktalanellátó rendszerben a magasabb minőségű és komplexebb ellátást biztosító szolgáltatások irányába történő elmozdulás első lépcsője lehet.

Hajléktalanok rehabilitációs intézménye

A hajléktalan személyek rehabilitációs intézménye annak az aktív korú, de egészségi, pszichés és szociális állapotában visszafordítható módon károsodott személynek az elhelyezését szolgálja, aki önként vállalja és tevékenyen vesz részt a számára szervezett komplex, átfogó rehabilitációs folyamatban, és akinek a szociális ellátása ilyen módon indokolt. A bentlakók önálló életvezetési képességének kialakítását, illetve helyreállítását szolgálja.

Az éjjeli menedékhelyen élők számára is elérhető ellátási forma. Azonban a férőhelyek országosan alacsony létszáma, illetve a belépéskor támasztott általános feltételek magasabb szintje miatt az utcán és éjjeli menedékhelyen élő hajléktalan ügyfelek nehezebben tudnak megfelelni ezen ellátási forma követelményeinek.

Hajléktalanok otthona

Hajléktalanok otthonába olyan hajléktalan személy vehető fel, akinek ellátása átmeneti szálláshelyen már nem biztosítható, és kora, egészségi állapota miatt fokozott gondozást-ápolást igényel. Itt gondoskodni kell az önmaguk ellátására nem, vagy csak folyamatos segítséggel képes személyek napi legalább háromszori étkeztetéséről, szükség szerint ruházattal, illetve textíliával való ellátásáról, mentális gondozásáról, a külön jogszabályban meghatározott egészségügyi ellátásáról, valamint lakhatásáról, vagyis teljes körű ellátásukról. Az idős, ápolásra szoruló ügyfelek számára ez az ellátás nyújthat megfelelő perspektívát a hajléktalan ellátórendszer keretein belül.

Regionális diszpécsterszolgálat

A diszpécsterszolgálatok széleskörű feladatokat látnak el a területükön található hajléktalanellátó intézmények és szolgáltatások munkájának összehangolása területén. A diszpécsterszolgálat amellett, hogy a krízisidőszakokban érkező bejelentések regionális szintű koordinációját ellátja, rendszeres kapcsolatot tart fent a területén dolgozó szolgáltatókkal. Napi feladata az éjjeli menedékhelyek kihasználtságának lekérdezése annak érdekében, hogy a rászoruló személyek elhelyezése a lehető leggyorsabban történjen a szabad kapacitásoknak, az ellátási igényeknek és szükségleteknek megfelelően. Fentiekén túl a Konvergencia-régiókban szervezi és koordinálja, míg Budapesten és Pest megyében koordinálja a megyei hatáskörrel rendelkező krízisautók tevékenységét. Ezen felül a Konvergencia-régiókban fogadja a bejelentéseket, valamint szükségszerűen intézkedik az otthonnal rendelkező, de akut módon, előre nem látható okok miatt nehéz szociális helyzetbe került személyek azonnali segítése, a közvetlen életveszély elhárítása érdekében.

Hajléktalanok háziorvosi rendelője

Területi illetékesség (körzet) meghatározása nélkül nyújt háziorvosi ellátást hajléktalan emberek részére. Szolgáltatásait a háziorvosi ellátásnak megfelelő feltételekkel szervezi hajléktalan emberek számára.

Lábadozó

Azoknak az egészségi problémákkal rendelkező hajléktalan embereknek nyújt segítséget, akiknek egészségi állapotuk miatt egyéb ellátó intézményben (éjjeli menedékhelyen, nappali melegedőben, átmeneti szálláson) ellátásuk nem biztosítható. A betegek lábadozóban történő ellátása az egészségi állapotuk rendezéséig, önellátási képességük megteremtéséig, vagy állapotuknak megfelelő intézményi elhelyezésükig tart.

A lábadozó nem egyenlő a betegszobával, adott esetben ápolást-gondozást is biztosít a megfelelő szak személyzet mellett, továbbá elsősorban a hajléktalanok 24 órás egészségügyi centruma mellett történik meg a kialakítása, vagy azzal szoros és közvetlen együttműködésben látja el feladatait.

A hajléktalanok 24 órás egészségügyi centruma mellett, azzal közvetlenül kapcsolódva az éjjeli menedékhely, átmeneti szállás, vagy hajléktalanok otthona ellátja a kórházból lábadozás céljára „otthonába bocsájtott”, vagy utcáról, más hajléktalan ellátó intézményből érkező, ápolás-gondozásra szoruló hajléktalan személyeket.

A lábadozó hajléktalan szolgáltatás nem váltja ki az egészségügyi ellátórendszer feladatait. A hajléktalan betegek változatlanul az állami egészségügyi ellátás keretein belül kell, hogy hozzájussanak a számukra elengedhetetlen egészségügyi szolgáltatásokhoz.

Hajléktalanok 24 órás egészségügyi centruma¹⁹

Az egészségügyért felelős miniszter kijelölése alapján a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő a fővárosban öt, Debrecenben, Győrben, Miskolcon, Nyíregyházán, Pécsen, Szegeden és Veszprémben egy-egy, a hajléktalanok ellátását napi 24 órában, heti 168 órában biztosító, területi ellátási kötelezettség nélküli háziorvosi ellátás nyújtására működési engedéllyel rendelkező szolgáltatóval - hajléktalan személyek 24 órás egészségügyi centruma - köthet szerződést. Országosan jelenleg

¹⁹ Az egészségügyi szolgáltatások Egészségbiztosítási Alapból történő finanszírozásának részletes szabályairól szóló 43/1999. (III. 3.) Korm. rendelet 10. § (1)-(2) bekezdésében foglaltak szerint.

összesen 11 db 24 órás egészségügyi centrum működik, Győrben nem kezdte meg működését az egészségügyi centrum. Területi illetékesség (körzet) meghatározása nélkül nyújt 24 órás háziorvosi ellátást hajléktalan emberek részére. Amennyiben arra a finanszírozóval (NEAK) szerződéssel rendelkezik, akkor a folyamatos háziorvosi és háziorvosi ügyeleti ellátás mellett mozgóorvosi szolgálat, továbbá fertőtlenítő fürdető tevékenység működtetését is végzi.

Krízisautó szolgáltatás

A krízisautó a téli krízisidőszakban, 0-24 óráig reagál az ellátási területéről érkező bejelentésekre. A krízisautó krízisellátást visz ki a közterületre, célja az életmentés, a közterületen tartózkodó személy krízishelyzetének mielőbbi kezelése, szükség esetén éjjeli menedékhelyre, egyéb, az ellátott igényeit figyelembe vevő intézménybe szállítása a regionális diszpécser szolgálat koordinálása mellett.

Az éjjeli menedékhely ellátásához közvetetten kapcsolódó intézmények, szervezetek

- család- és gyermekjóléti központ és szolgálat
- pszichiátriai és szenvedélybetegek nappali és közösségi ellátása
- szenvedélybetegek alacsonyküszöbű ellátása
- rendészeti feladatot ellátó szervek, szervezetek (rendőrség, polgárőrség)
- áldozatsegítő szolgálat
- önkormányzat és intézményei
- kormányhivatalok
- egészségügyi ellátók hajléktalan ellátáson kívül



Tekintettel arra, hogy az éjjeli menedékhelyen elhelyezett ügyfelek jelentős része a nappali melegedőt is igénybe veszi, a szolgáltatóknak a kapcsolati rendszerhez történő irányítás során figyelembe kell venniük az Igénybevevői Nyilvántartás specifikációit, adott szolgáltatások ütközését más szolgáltatásokkal. Az ütközésekre vonatkozó szabályokat a mindenkori költségvetési törvény részletesen tartalmazza.

A hajléktalanellátást közvetetten érintő szolgáltatók jellemzője, hogy elsősorban nem a hajléktalanság, mint fő probléma kezelésében nyújtanak támogatást, hanem a hajléktalan ember egyéb kardinális problémáinak kezelésében segítenek.

Kivételt ez alól részben a család- és gyermekjóléti központ és szolgálat jelent, amely többek között a hajléktalanná válás peremterületén élő családokkal, személyekkel is tart kapcsolatot, és optimális helyzetben a hajléktalan ellátás jelzőrendszeri segítőjeként is működik. Szerepe van a hajléktalanság kialakulásának megelőzésében, avagy a bekövetkezését megelőzően jelzéssel él az érintett szolgáltatók felé az esetleges „kárenyhítés” érdekében.

Az intézmények, intézményrendszerek optimális együttműködése esetén a hajléktalan emberek segítésére szervezett szociális hálón nem csúsznak át ügyfelek, mindenki helyét megtalálják a támogató szervezetek. A gyakorlati tapasztalatok azt mutatják, hogy intézmények ellátási diszfunkciói, együttműködési hiányterületei miatt vannak hajléktalan emberek, akik a perifériákon ragadnak.

Pszichiátriai és szenvedélybetegek nappali és közösségi, valamint alacsonyküszöbű ellátása

A pszichiátriai betegek nappali intézménye személyes gondoskodást nyújtó alapszolgáltatás, a tizenharmadik életévüket betöltött, fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igénylő pszichiátriai betegek részére. A nappali ellátás alapvetően egy nyitott, szükségletekre gyorsan reagáló, a közösségbe épülő (azok erőforrásait használó), integráló szerepet betöltő ellátási forma.

A közösségi ellátás az ellátott személy otthonában, lakókörnyezetében valósul meg, tanácsadás, tájékoztatás, esetkezelés (egyéni problémák kezelése) és készségfejlesztés révén. A közösségi pszichiátriai ellátás feladata a munkához való hozzájutás, a szabadidő szervezett eltöltésének segítése, szabadidős, önszervező csoportok, támogató hálózatok szerveződésének segítése, információnyújtás az egészségügyi, szociális, gyermekvédelmi ellátások és szolgáltatások, valamint a foglalkoztatási, oktatási, lakhatási lehetőségek igénybeviteléről.

A szenvedélybetegek alacsonyküszöbű ellátása során cél a szenvedélybetegség által okozott ártalmak csökkentése, az életet veszélyeztető helyzetek elhárítása, valamint az életmódváltozás elindítása, segítése. Ennek érdekében a szolgáltató biztosítja a szenvedélybetegség okozta egészségügyi és szociális károk mérsékléséhez szükséges egyes ártalomcsökkentő szolgáltatásokat, biztosítja a kríziskezelést az életet veszélyeztető, a testi, szociális, kapcsolati és életvezetési rendszerben kialakult kezelhetetlen helyzetek esetére.

Rendészeti és polgári védelmi feladatot ellátó szervek, szervezetek (rendőrség, polgárőrség, közterület-felügyelet)

Rendészeti és polgári védelmi szervekkel történő kapcsolattartás számos esetben lehetséges. Elsődleges az ügyfelek biztonságérzetének megőrzése. Ennek érdekében akár preventív jelleggel is történhet együttműködés, előadások, foglalkozások formájában. A rendőrséggel a következő együttműködések lehetnek és javasoltak a mindennapok során:

- az ügyfélkör valamely tagját keresik,



Itt meg kell jegyezni, hogy rendőrségi megkeresésre a tájékoztatást meg kell adni az Igénybevevői Nyilvántartásból eseti megkeresésük vagy adatkérésük alapján.

- rendbontáskor az intézmény dolgozói hívják őket,
- utcán, közterületen nehéz helyzetben levőket szállítanak az intézménybe biztonsági intézkedés keretében.

Áldozatsegítő Szolgálatok

A szolgálatok a bűncselekmény vagy tulajdon elleni szabálysértés során közvetlenül (sértettként) vagy közvetett módon (pl. tanúként vagy családtagon keresztül) áldozattá vált személyek számára az elszenvedett bűncselekménnyel kapcsolatban felmerült érzelmi, lelki, anyagi és más problémák megoldásához nyújt segítséget:

- felvilágosítást ad jogairól, kötelezettségeikről, lehetőségeikről;
- érzelmi támogatást nyújt;
- jogi tanácsot ad és gyakorlati segítséget biztosít;
- ügyvédi segítség igénybevételéhez is hozzásegít;
- igazolja az áldozati státuszt;
- krízishelyzet fennállása esetén azonnali pénzügyi segílyt adhat (a bűncselekményt, vagy tulajdon elleni szabálysértést követő 8 napon belül beadott kérelem alapján);
- a személy elleni erőszakos bűncselekmények súlyos sérültjei és a halálos áldozatok hozzátartozói számára mindezen túl állami kárenyhítést is adhat.

Áldozatsegítő szolgálatot minden vármegyei kormányhivatal működtet, e helyszíneken bárki segítséget kérhet.

Áldozatsegítő központok

Az áldozatok Budapesten, Miskolcon, Szombathelyen, Pécsen, Szegeden, Kecskeméten, Veszprémben, Szolnokon, Nyíregyházán, Debrecenben és Egerben fordulhatnak az áldozatsegítő központokhoz.

<https://vansegitsejg.im.gov.hu/>

A Központok munkatársai az áldozat számára a lehető legrövidebb időn belül személyre szabott tájékoztatást adnak, és érzelmi segítséget is nyújtanak a hozzájuk fordulóknak. Szükség esetén pszichológus szakember segíti az áldozatot a bűncselekmény okozta trauma feldolgozásában.

Az áldozatok az áldozatsegítő vonalon is kaphatnak segítséget: 06-80-225-225

Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat (OKIT)

Kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatai számára ingyenesen hívható 0-24 órában.

Elérhetőségei:

telefon: 06 80 20 55 20

e-mail: okit@csbo.hu

honlap: www.bantalmazas.hu

A Szolgálatnál 24 órában a területen ismeretekkel és tapasztalattal rendelkező telefonos tanácsadók dolgoznak, akik kérdéseikkel segítségünkre lehetnek az azonosításban és elvégzik a hatékony áldozatirányítás folyamatát. Az OKIT az értesítést követően tájékoztatja az emberkereskedelem áldozataként azonosított személyt a védett szálláshelyen (shelter) történő elhelyezés lehetőségéről, feltételeiről; kérelem esetén odairányítja.

Önkormányzat és intézményei

A szociális segítségnyújtás során elsősorban az önkormányzatok pénzbeli és egyéb természetbeni szociális támogatásokkal foglalkozó szervezeti egységeivel történik az együttműködés.

Az Szt. alapján nyújtott ellátásokat az önkormányzatok kiegészíthetik. A települési támogatás keretében biztosított juttatások formáját, jogosultsági feltételeit, összegét az önkormányzatok határozzák meg, így a hatóságoknak lehetőségük van a leginkább rászorulókat támogatására.

Az egyes kistéleplések, városok, megyei jogú városok, fővárosi kerületek és Budapest Főváros támogatási rendszere és az általuk biztosított támogatási fajták és azok mértéke az adott település anyagi lehetőségeinek függvényében – de a jogszabályban meghatározottakkal összhangban – nagymértékben eltérhetnek egymástól. Ennek megfelelően elengedhetetlen azon település ez irányú helyi rendeleteinek ismerete, ahol az ellátás ténylegesen biztosításra kerül.

Fővárosi és Vármegyei Kormányhivatalok, Járási Hivatalok

Az éjjeli menedékhelyen végzett szociális munka során elsősorban a kormányhivatalok Hatósági-, Gyámügyi-, Foglalkoztatási-, Népegészségügyi-, Egészségbiztosítási-, és Nyugdíjbiztosítási-, Rehabilitációs Ellátási és Szakértői Osztályaival történik a kapcsolattartás.

Kapcsolódási pontok lehetnek:

- egészségbiztosítási jogviszony igazolása
- nyugdíjak intézése
- rehabilitációs eljárás intézése
- foglalkoztatásba helyezés

Kapcsolódás az egészségügyi ellátórendszerrel

Egészségügyi alap- és szakellátást biztosító szervezetek hajléktalan ellátó rendszeren kívül:

- Háziorvosi szolgáltatás
- Járóbeteg szakellátást biztosító intézmények
- Kórházi fekvőbeteg ellátást biztosító intézmények
- Országos Mentőszolgálat
- Betegszállítást végző szolgáltatók

A hajléktalan emberek egészségügyi ellátása a hajléktalan ellátás határterületén jelentkező megoldást igénylő helyzet. A hajléktalan emberek fekvőbeteg (kórházi) betegellátása az egészségügyi ellátórendszer feladata, a vonatkozó kompetenciák átvétele még átmenetileg sem javasolt. Lényeges a határok következetes betartása, valamint az egészségügyi és szociális ágazat együttműködésének fejlesztése.

A szociális és egészségügyi ellátás egymásra van utalva – hiszen ugyanazon ember gondjait kell megoldani a maga eszközeivel –, azonban az eltérő közelítés és látásmód gyakran okoz konfliktust a szociális és az egészségügyi intézmények között. Ennek egyik oka az egészségügyi és a szociális ellátás gyakorlatban történő érdemi összehangolásának hiánya. Az egészségügyi törvény és az Szt. egyaránt rendelkezik arról, hogy mely helyzetekben kinek a feladata a rászoruló/segítségét kérő/beteg támogatása, viszont a határterületeken elhelyezkedő helyzetek összehangolása a legtöbb esetben nem, vagy csak komoly körülmények között követően valósul meg.

Az akadályok elhárításának lehetséges módjai:

- Szoros együttműködés és jó kapcsolat kialakítása az egészségügyi intézményekkel az ott dolgozó kórházi szociális munkáson keresztül. Előfordulhat, hogy a kórházi szociális munkás nem tud segítségünkre lenni, vagy nincs az adott egészségügyi intézményben kórházi szociális munkás. Minden esetben arra kell törekedni, hogy a kapcsolattartás során a hierarchikus rendet betartsuk, azaz a megfelelő beosztotti szinten lévő együttműködő felek tartásuk egymással a kapcsolatot, jelezzék egymásnak a megoldásra váró feladatokat, pl. beosztott szociális dolgozó a kórházi szociális munkással, az intézményvezető pedig már a részlegvezetővel, stb. áll kapcsolatban.
- A kórházi szociális munkás mellett célszerű személyes ismeretséget kialakítani a hajléktalan betegek ellátásáért felelős kórházi dolgozókkal.

A szolgáltatók között célszerűen létrejövő formális együttműködés, valamint a Szakmai ajánlás az utcai szociális munkát biztosítók és végzők számára c. dokumentum 1. sz. mellékletét képező, az egészségügyi szolgáltatók és a hajléktalan ellátás intézményrendszerének együttműködését szabályozó eljárásrendben megfogalmazottak – amelyek éjjeli menedékhely szolgáltatás esetén is relevánsak –, célja, hogy szabályozza az egyes egészségügyi szolgáltatók – elsősorban kórházak – hatékony együttműködését a hajléktalanellátó rendszer intézményeivel annak érdekében, hogy a kórházból kikerülő, gyógyult, avagy kórházi ellátást már nem igénylő krónikus állapotban lévő, esetlegesen lábadozás céljából otthonába bocsájtott lakhatással nem rendelkező személyek egészségügyi, mentális, valamint szociális állapotuknak megfelelő ellátásba kerüljenek.

Az éjjeli menedékhely igénybevételének szabályai, működésének rendje



Az éjjeli menedékhely működésének, az igénybevétel szabályainak meghatározó dokumentuma a házirend, amelynek részletes tartalmi követelményeit az éjjeli menedékhely házirendje fejezet, illetve a csatolt melléklet tartalmazza.

Az Szt. 94/C. § (2) bekezdés g) pontjában foglaltak szerint az éjjeli menedékhely igénybevétele során nem kell az érintetteknek megállapodást kötniük. Az intézményi jogviszony az igénybevétellel, ráutaló magatartással, az ügyfél adatainak és az igénybevétel megtörténtének Igénybevevői Nyilvántartásban történő rögzítésével jön létre.

- A házirendet ki kell függeszteni és az ügyféllel az igénybevételt megelőzően ismertetni kell. A házirendet az igénybevétellel az elhelyezett magára nézve kötelezőnek fogadja el.
- Az ügyfelek az igénybevétellel, így az ellátotti jogviszony létrejöttével elfogadják az ügyeletes munkatárssal és az elhelyezett társaikkal való együttműködést, és vállalják az együttélés szabályainak betartását.

Az éjjeli menedékhely jellegzetességeiből adódóan, csak az első igénybevételt megelőzően szükséges a házirend szabályainak ismertetése. Ezt követően huzamosabb távollétet követően válhat ez újra szükségessé, vagy ha a szabályzat megváltozik.

A szolgáltatás igénybevételének feltétele (az Szt. szabályainak figyelembevételével):

- a 18. életévét betöltött hajléktalan személy önellátó legyen (kivéve, ha az önellátás tekintetében az intézmény a szakmai programjában ettől eltérő specializációt nem határoz meg),
- elfogadja az intézmény házirendjében foglaltakat, és együttműködjön az intézmény munkatársaival (lásd részletesen a házirend című fejezetben)
- minden olyan személy, aki egészségügyi intézményben ápolásra nem szorul
- kötelező rendelkeznie 12 hónapnál nem régebbi fertőző betegséget kizáró „negatív” tüdőszűrő lelettel (ennek hiányában vállalja, hogy 2 héten belül beszerzi és felmutatja azt).



Az igénybevételhez kapcsolódó célcsoporti meghatározás az éjjeli menedékhelyet igénybevevő célcsoport fejezetben részletesen bemutatásra kerül.

A szolgáltatások igénybevételi feltételeire vonatkozó esetleges további részszabályokat az intézmény szakmai programjában, a jogszabályi előírásokkal összhangban szükséges szabályozni, így például a nők/férfiak elhelyezését, a mozgásszervi, vagy egyéb - az önellátási képességet legfeljebb részben befolyásoló - fogyatékossgal élő ügyfelek ellátását.



Az éjjeli menedékhely igénybevételének vonatkozásában önellátónak tekinthetjük, aki testi és fizikai szükségleteit önállóan kielégíteni képes, segítség nélkül képes tisztálkodni, étkezni. A szakmai programban szükséges meghatározni, hogy az önellátás csökkenésének, mely fokozatait képes még kezelni az intézmény.

Példák:

Az intézmény fekhelyeinek 50%-a emeletes ágyon biztosított, így az önellátási képesség ez esetben azt is jelenti, hogy képes az ügyfél a felső fekhelyek elfoglalására.

Vagy a szállás igénybevételének az önellátás mellett további feltétele a lépcsőn történő biztos közlekedés.



Amennyiben önellátási képességét a szolgáltatás nyújtása közben veszti el az ügyfél, akkor törekedni kell az elhelyezésére a számára megfelelő ellátó intézményben. Abban az esetben, ha ez (időben) nem megvalósítható, akkor javasolt megteremteni az ügyfél „megfelelőhöz közelítő ellátásának” feltételeit. Szükséges lehet szociális gondozó munkatárs, ápoló munkatárs ellátásba történő bevonása, alkalmazása, betegszoba létrehozása, vagy bővítése.



Amennyiben az éjjeli menedékhelyet szükségszerűen igénybe vevő ügyfelek egészségi állapota jelentősen változik, úgy ellátási érdekből a fenntartó megváltoztathatja a szakmai programot, törekedhet a magasabb ellátási spektrum biztosítására alkalmas feltételek megvalósítására az ügyfél/ügyfelek biztonsága érdekében.

Cselekvőképesnek tekintjük azt az ügyfelet, aki maga köthet szerződést vagy tehet önállóan jognyilatkozatot, nem áll senkinek a felügyelete alatt, döntéseit maga hozza meg, saját ügyeinek megfontolására képes. Cselekvőképes minden nagykorú, feltéve, hogy a cselekvőképességét a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.), vagy a bíróság gondnokság alá helyezést elrendelő ítélete részlegesen, vagy teljesen nem korlátozza.²⁰

A Ptk.-ban foglaltak szerint cselekvőképességében részben, vagy teljesen korlátozott²¹ ügyfél esetén javasolt az első felvételt követően a legrövidebb időn belül egyeztetni az érintett gondnokkal az elhelyezésről, de ez nem képezheti akadályát az ellátásnak.

Az éjjeli menedékhely igénybevételének módja:

- Az ellátás igénybevétele önkéntes.
- Az elhelyezés iránti kérelem szóban, ráutalásos magatartással történik.
- Az éjjeli menedékhelyet igénybevevő személy az éjjeli menedékhely nyitvatartási idejében vagy a házirendben meghatározott időablakon belül kéri az ellátást, az intézménybe történő felvétel az érkezési sorrendnek megfelelően történik.
- Az igénybevételéhez külön beutalás vagy határozat nem kell.
- Az elhelyezés minden esetben csak egy éjszakára szól.
- Az intézményi jogviszony a férőhely elfoglalásával keletkezik.
- A jogviszony a menedékhely reggeli bezárásakor megszűnik.

Szolgáltatás igénybevételének korlátozása, szüneteltetése, jogviszony megszüntetése

²⁰ A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény III. cím, a cselekvőképesség általános szabályai

²¹ A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény V. cím, a nagykorú cselekvőképességének korlátozása

Az Szt. szabályai szerint állami fenntartású intézmény esetén az intézményvezető, egyházi és nem állami fenntartású intézmény esetén a fenntartó, vagy meghatalmazottja megszüntetheti az intézményi jogviszonyt, több esetben.²²

Ezen esetek közül az éjjeli menedékhely szempontjából kettő bír relevanciával:

- amennyiben az ellátott a házirendet súlyosan megsérti, vagy
- az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt

Előfordulhat még az az eset, amikor az ellátott jogosultsága megszűnik, de az éjjeli menedékhely esetében ez többnyire hipotetikus lehetőség. Az ellátás biztosításának szolgáltató által történő korlátozása (a továbbiakban: korlátozás) összekapcsolódik ezzel a kérdéskörrel, így ezeket közösen tárgyaljuk.

A korlátozás és a szolgáltatás igénybevételének azonnali megszüntetése az éjjeli menedékhely esetén különösen érzékeny kérdéskör, mivel annak alkalmazása súlyos következményekkel járhat az ügyfelekre nézve.



A korlátozásnak minden esetben az intézményi szabályozással összhangban kell lennie, és a szolgáltatónak a korlátozás eseteit a házirendjében kell rögzítenie, amelyet az ügyfél az ellátás igénybevételét megelőzően megismer (lásd később Házirend fejezet).

A korlátozás/megszüntetés során különösen körültekintően szükséges mérlegelni a külső körülményeket.



Az emberi élet védelme mindenképp felett áll, így az élet és testi épség - az igénybevétel korlátozása miatt - nem kerülhet veszélybe.

A korlátozás, vagy az igénybevétel azonnali megszüntetése esetén kritikus időjárási viszonyok fennállásakor - ami nem csak vörös kódot jelent, hanem bármilyen olyan körülményt, amely súlyosan veszélyezteti az ügyfél élethez és egészséghez fűződő alapjogait - az ügyfél további ellátását meg kell szervezni (például a településen másik szolgáltatóhoz irányítással, utcai szociális munkát biztosító szolgálat segítségül hívásával, stb). A tájékoztatás nem elegendő az igénybe vehető más ellátási lehetőségekről. Az elhelyezésben nyújtott segítséget és a társintézmény általi befogadást rögzíteni, dokumentálni szükséges²³. Az elhelyezés megszervezése a korlátozó/megszüntető intézmény feladata, azonban a megszervezéshez a regionális diszpécser szolgálat segítsége kérhető.



Az intézményi jogviszonyt megszüntetni, korlátozni, avagy felfüggeszteni önmagában az igénybevevő várandósságára tekintettel nem lehet. Az édesanya és a születendő gyermek védelme érdekében szükséges ellátás megszervezéséhez kapcsolódó protokoll intézményi kidolgozása a helyi viszonyok figyelembevételével indokolt lehet, illetve a várandós nő állapota, döntése függvényében krízisintervencióban

²² Szt. 101.§(1)-(2) bekezdés

²³ Lásd 3. számú melléklet

kell részesíteni, a család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint központ és esetleges társszervezetek bevonásával.

Az ellátás során az előzőektől függetlenül is mielőbb fel kell venni a kapcsolatot a család- és gyermekjóléti szolgálattal, valamint központtal, a várandós ügyfél helyzetének tartós rendezése érdekében.

Mindezekkel egyidejűleg, az éjjeli menedékhely igénybevételéhez elengedhetetlen az is, hogy a szolgáltatást nyújtó megfelelő kereteket határozzon meg annak érdekében, hogy minden ügyfél az igénybevétel során saját maga és társai számára is a biztonságos körülmények között részesüljön ellátásban.



A munkatársaknak segítséget kell nyújtaniuk a hajléktalan személyeknek abban, hogy megfelelő állapotban legyenek a szálláshely igénybevételéhez. Ez magában foglalja azt, hogy ha valaki tudatmódosító szerek hatása alatt áll, akkor is biztosítsák számára a megfelelő körülményeket ahhoz, hogy pihenhessen. Amennyiben ez nem megoldható, célszerű az épület előtt vagy zsilip helyiségben megvárnia az érintett személynek, hogy közösségi elhelyezésre alkalmas állapotba kerüljön. Javasolt ilyen intézkedés annak érdekében, hogy megelőzzük azokat a konfliktusokat, amelyek a házirend súlyos megsértését eredményezhetik, így ezek lényegében preventív intézkedések.

A Házirend szabályainak súlyos megsértése esetén a szolgáltatás korlátozását, vagy szüneteltetést, a súlyosság mértékének függvényében azonnali megszüntetését lehet alkalmazni, mely mértéke arányban kell, hogy álljon a tett súlyosságával és a közösségre gyakorolt hatásával. Bármely szankció alkalmazásakor maximálisan figyelembe kell venni az ügyfél állapotát és az azt kiváltó okokat, valamint a cselekmény intézményben élőkre gyakorolt hatását.



A korlátozásra, megszüntetésre okot adó eseményeket minden esetben szükséges részletesen dokumentálni, oly módon, hogy azok bekövetkezésének helye, időpontja, a házirendet megsértő ügyfél/ügyfelek személye megállapítható legyen, továbbá alkalmas legyen az esemény bekövetkezéséhez vezető körülmények, valamint az annak értékelését lehetővé tevő tények teljeskörű feltárására.

Korlátozás esetén mindenképpen fontos a fokozatosság elvének az alkalmazása a cselekmény súlyától, ismétlődésétől vagy rendszerességétől függően.

Különösen fontos, hogy a korlátozás esetei ismertek legyenek az ügyfelek számára, ahogyan az is elengedhetetlen, hogy azok alkalmazásának gyakorlata minden esetben egyforma legyen.

Szükséges minél részletesebben ismertetni az ügyfelekkel, hogy milyen magatartás milyen következményekkel jár, ezt javasolt a házirendben vagy annak mellékletében megtenni, és az első igénybevételt megelőzően vagy azzal egyidejűleg, lehetőleg dokumentált módon megismertetni az ügyfelekkel.

Elengedhetetlen, hogy az ügyfelek tájékoztatást kapjanak a jogorvoslati és jogaik gyakorlási lehetőségeiről.

A tájékoztatásnak ki kell terjednie az alábbiakra:

- milyen esetben
- milyen módon
- kinél
- milyen határidőn belül

élhet panasszal az ügyfél és

- panaszának kivizsgálásáról mennyi időn belül szükséges őt tájékoztatni

A panaszok kivizsgálásával kapcsolatban az Szt. rendelkezései irányadók, eszerint:

Az intézményvezető tizenöt napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslattal.²⁴



A korlátozást mindenképpen írásban kell közölni, amely tájékoztatásnak tartalmaznia kell az előzőekben taglalt panasztételi jogra vonatkozó információkat, valamint a szolgáltatás korlátozásának okát, a korlátozás időtartamát, illetve a házirend vonatkozó szabályait vagy arra történő utalást.

Javasolt felhatalmazást adni az ügyeletes munkatársaknak arra, hogy a vezetővel egyeztetett módon rövid időtartamra vagy egy éjszakára akut esetben korlátozhatják a szolgáltatás igénybevételét, mivel az ügyfélkör sajátosságai ezt több esetben szükségessé teszik.

Azonnali hatállyal megszüntethető, majd a cselekmény súlyosságának figyelembevételével – határidő megjelölésével – korlátozható az ellátása annak az ügyfélnek, aki:

- az ellátás igénybevétele során ittas/bódult állapotban botrányos magatartást tanúsít,
- a lakótársak között verekedést provokál, illetve abban tevőlegesen részt vesz,
- az éjjeli menedékhely munkatársával vagy lakótársaival szemben támadó, fenyegető fellépést tanúsít.



II **Indokolt az ellátás felfüggesztése az agresszív, félelemkeltő, másokat fenyegető magatartás, tettlegesség, az éjjeli menedékhely működését akadályozó, közösségi együttlétet ellehetetlenítő magatartás megvalósulása esetén.** Az ilyen körülmény fennállásának dokumentálására javasolt egyszerűsített formanyomtatvány használata.



Meg kell említeni a dohányzásra vonatkozó szabályok megsértését, amely az éjjeli menedékhelyek esetében talán az egyik leggyakoribb házirendsértés. Javasolt ezzel összefüggően a fokozatosság, így például elsőként figyelmeztetés, ismételt esetben 1-2 órás korlátozás, rendszeres normaszegés esetén a belépés időpontjának későbbre halasztása, (pl. csak 21.00-tól veheti igénybe a szolgáltatást) figyelemmel arra, hogy az ellátott testi, lelki egészségéhez fűződő joga ne sérüljön. Ezen túl az eset

²⁴ Szt. 94/E.§ (14) bekezdés

körülményeinek mérlegelését követően a vezető team bevonásával hozott döntés lehet az esetleges hosszabb időtartamú szolgáltatás megvonása.



A hosszabb időtartamú korlátozás esetén fontos, hogy arról a teammal egyeztetve, meghallgatva az érintett ügyfele(ke)t az intézmény vezetője (illetve a jogszabályban meghatározott személy) döntsön.

Fontos, hogy az ilyen esetek köre pontosan, illetve az alkalmazandó korlátozás időbeli mértéke is minél pontosabban szabályozásra kerüljön, és a fokozatosság elve is megjelenjen a szabályozásban.

Hosszabb, de minden esetben határozott időtartamú korlátozás indokolt lehet például könnyű testi sértés vagy súlyosabb bántalmazó magatartás, uzsora, drogkereskedelem, pszichoaktív szerek (alkohol, illegális tudatmódosító szerek) intézményben történő többszöri vagy rendszeres fogyasztása, folyamatos fenyegető, félelemkeltő magatartás, a közösségi együttlétet ellehetetlenítő magatartás rendszeres tanúsítása esetén.



Hosszabb időtartam esetén javasolt az ellátottjogi képviselő tájékoztatása, szükség esetén álláspontjának megismerése.



Mivel minden intézmény a maga működéséhez igazítja ennek az eszköznek a használatát, így mindenre kiterjedő receptet nem lehet adni a megszüntetés/korlátozás alkalmazásához, de a fentiek szakmai programban és a házirendben történő részletes meghatározása képes megteremteni ennek az eszköznek a jogszerű és kiszámítható, az ügyfelek alapjogait nem veszélyeztető használati rendszerét.

Az éjjeli menedékhely házirendje

Az éjjeli menedékhely az Szt. 57. § (2) bekezdés d) pontja szerint bentlakásos intézmény. A Szakmai rendelet 5. § (3) bekezdésében leírja, hogy melyek a bentlakásos intézmény házirendjének kötelező tartalmi elemei. A Szakmai rendelet 40. § (7) bekezdésében mentesíti az éjjeli menedékhelyet a ruhákra, textíliákra vonatkozó szabályozástól, valamint az érték- és vagyonmegőrzés szabályaitól.

Az Szt. 5/A. § (2) bekezdés b) pontja szerint a szakmai programhoz mellékelni kell a szakosított ellátást nyújtó szociális intézmény esetében a házirend tervezetét, már működő intézmény esetén a házirendet.

A házirend kiemelt jelentőségű szabályzó dokumentum, amely a hajléktalanok éjjeli menedékhelye tekintetében is kötelező melléklete a szakmai programnak. Abban az esetben nevezhető egy házirend a fenntartó által hitelesített dokumentumnak, ha rendelkezik dátummal, bélyegzővel és aláírással.

A szolgáltatónak három fontos szempontot kell szem előtt tartania a házirenddel kapcsolatban. Egyrészt, hogy tartalma megfeleljen a jogszabályi előírásoknak, másrészt, hogy az intézményben jól látható helyen kifüggesztésre kerüljön, valamint, hogy ezt megismertessék az érintettekkel.

A házirend egy olyan szabályzó dokumentum, amely kapcsán alapvető követelmény, hogy szakmailag átgondoltan, részletesen, személyközpontúan, következetesen szabályozza az intézmény rendjét. Akkor beszélhetünk megfelelő tartalommal elkészült házirendről, ha az intézményben lakók, munkatársak védelmét egyaránt szolgálja.

A Szakmai rendelet 5. § (3) bekezdése alapján:

A bentlakásos intézmény házirendjében szabályozni kell különösen

- az együttélés szabályait,
- az intézményből való eltávozás és visszatérés rendjét,
- az ellátásban részesülő személyek egymás közötti, valamint a hozzátartozóikkal való kapcsolattartásának szabályait,
- az intézménybe bevihető személyes használati tárgyak körét,
- *(az érték- és vagyonmegőrzésre átvett tárgyak átvételének és kiadásának szabályait,)*
- az intézményi jogviszony megszűnésének szabályait,
- az egyéni és a közösségi vallásgyakorlásra vonatkozó szabályokat,
- az intézmény alapfeladatát meghaladó programok, szolgáltatások körét és térítési díját.

A házirend formai kialakításánál alapvető követelmény, hogy a Szakmai rendeletben meghatározott címsorok jelenjenek meg, lehetőség szerint számozottan, megfelelően tagoltan.

- **Az együttélés szabályai**

A házirendben megfogalmazott együttélési szabályok számos előnnyel járnak a közösség tagjai számára. Ezek a szabályok elősegítik a biztonságos és harmonikus környezetet, amelyben a közösség tagjai együtt élnek. Az együttélési szabályok lehetővé teszik, hogy a közösség tagjai jobban megértsék egymás elvárásait, és elkerüljék a konfliktusokat. A szabályok segítenek megőrizni a jó kapcsolatokat, és megelőzni a különféle problémákat.

Alapvető javaslat a házirend alkotásánál, hogy kerüljük a tiltó kifejezéseket, pl. (tilos a dohányzás, tilos alkoholt fogyasztani, tilos lopni, stb.) A tiltások helyett törekedhetünk a szabályozásra, pl. „dohányozni csak a kijelölt dohányzóhelyen szabad,” vagy „alkoholos befolyásoltság esetén, vagy pl. 0.50 mg/l mért értéket meghaladó véralkohol szint esetén a szolgáltatás nem vehető igénybe.”



Mindez azért lényeges, hogy az igénybevevő személyi menedékhelyéhez köthető házirend ne egy vég nélküli tiltásokból álló intézményesített szabályzat legyen, hanem egy olyan szálláshelynek a következetes szabályozása, ami emberközeli hangnemben foglalja össze az együttélés szabályait.

Ebben a részben érdemes kifejteni többek között az igénybevevők és a munkatársak közti kapcsolatot, amelynek alapja minden esetben a kölcsönös bizalom. Az Szt. 94/L. § (2) bekezdés d) pontja szerint a hajléktalan személyek ellátását végző segítő és szociális munkatárs közfeladatot ellátó személynek minősülnek, ezért elengedhetetlen a házirendben ennek tényére felhívni a figyelmet. *Itt érdemes részletezni és kifejteni a közfeladatot ellátó személy elleni erőszak következményeit, a szankciókat (figyelmeztetés, megszüntetés, korlátozás, feljelentés, eljárás, tanúkkal, tanúk nélkül). Javasolt kitérni arra is, hogy kinek van joga az igénybevevő ellátását megszüntetni, korlátozni? Ha az erre jogosult személy nincs jelen, ki helyettesítheti?*

- **Az intézményből való eltávozás és visszatérés rendje**

Ez a szabályozási terület nem azért kötelező eleme a házirendnek, mert az intézmény egyfajta ellenőrzés alatt szeretné tartani az igénybevevőket. A házirend szabályozza az intézményből való eltávozás és visszatérés rendjét. Minderre azért van szükség, hogy az intézmény munkatársa, aki felelősséggel tartozik az intézményben lakók testi, lelki egészségéért, tisztában legyen az intézményi létszámmal, valamint a szabad helyek számával.

Lényegi eleme a házirendnek, hogy miként történik az éjjeli menedékhely szolgáltatás igénybevétele. Hol lehet bejelentkezni? Miként történik a rendelkezésre álló férőhelyek elfoglalása? Kinek van joga az igénybevevő személyes dolgainak átvizsgálásához? Van-e alkoholszonda? Van-e lehetőség az alkoholos ital leadására belépés előtt? A kábítószer, alkohol hatása alatt álló személyek szemrevételezése, „elbeszélgetés”, megszüntetés, esetleges korlátozás, kórházi ellátás intézése milyen módon és formában történik? Indokolt a házirendben kellő részletességgel tárgyalni az igénybevétel menetét, szabályait.

Jeljen meg a házirendben, hogy mi az intézmény nyitva tartása. Különösen a 0-24 órás nyitva tartással működő éjjeli menedékhelyek esetében váljon világossá a lefekvés, felkelés, tisztálkodás, csendespihenő ideje. Legyen világos az igénybevevők számára az étkezéssel, alvással, esetleges

takarítással kapcsolatos szabályozás. Amennyiben az ügyfelek egy része nem alkalomszerűen, hanem rendszeresen veszi igénybe a szolgáltatást, úgy a megszokott nyitva tartástól eltérő, indokolt eseteket javasolt felsorolni (pl. utazás miatti késői érkezés, vagy munkavégzés miatti korai eltávozás)

Gyakori hiba a házirendekben, hogy a szolgáltató tiltja, hogy a bejelentkezés után az igénybevevő „elhagyja az intézményt”, pl. „ki-be járkálásra nincs lehetőség”. Ezekben az esetekben javasolt az „intézmény - visszatérés szándékával, vagy a nélkül történő - elhagyása” kifejezésnek a minél pontosabb körülírása, hogy az „elhagyás” az intézmény épületét, az épület előtti kijelölt dohányzóhelyt vagy az udvart jelenti-e? Fontos felhívni az igénybevevők figyelmét, hogy az intézményből való távozást és visszaérkezést minden alkalommal az ügyeletes munkatársnál szükséges jelezni.

- **Az ellátásban részesülő személyek egymás közötti, valamint a hozzátartozóikkal való kapcsolattartásának szabályai**

A következő főbb pontok alapján kifejtett szabályozás segítheti és biztosíthatja a szeretetteljes és harmonikus közösségi együttélést.

1. Személyes területek és zavarás:
 - Fontos, hogy mindenki tiszteletben tartsa mások privát területeit és személyes tárgyait.
 - Mások zavarása, beleértve a hangos beszédet, veszekedést vagy zajos tevékenységeket, amelyek zavarhatják az intézményben élőket, korlátozást vonhat maga után.
2. Kommunikáció és viselkedés:
 - Az igénybevevőknek tisztelettel és megértéssel kell viselkedniük egymással és a látogatókkal.
 - Bántalmazás, fenyegetés, zaklatás vagy erőszakos viselkedés másokkal szemben az intézményi jogviszony azonnali megszüntetését, vagy a szolgáltatás igénybevételének korlátozását vonhatja maga után.
3. Hozzártartozók:
 - Ebben a részben érdemes szabályozni azt, hogy az igénybevevőn kívül ki mehet be az intézménybe. Bemehet-e nő, a férfiak számára nyújtott éjjeli menedékhelyre? Vagy fordítva? Vannak-e esetleges kivételek? Tartózkodhat-e az udvaron, vagy a kijelölt dohányzóhelyen olyan személy, aki nem veszi igénybe az éjjeli menedékhely szolgáltatását?
4. Közösségi terek használata:
 - Amennyiben az éjjeli menedékhely rendelkezik közösségi térrel, étkezővel azokat tiszta és rendezett állapotban kell tartani.
 - Mindenki felelős a közösségi területek rendben tartásáért és a közös eszközök gondos használatáért.

5. Konfliktusok és panaszok kezelése:

- Konfliktus vagy panasz esetén fontos, hogy az igénybevevők tudják, hol és hogyan jelezhetik az intézmény munkatársainak az általuk tapasztalt problémákat.
- Az intézménynek biztosítani kell a panaszok kezeléséhez szükséges folyamatokat és megfelelő támogatást.

6. Személyes tulajdon és felelősség:

- Mindenki felelős a saját személyes tárgyainak és tulajdonának biztonságáért.
- Az intézmény nem vállal felelősséget az eltűnt vagy megrongált személyes tárgyakért.

7. Magánélet és bizalmas információk:

- Fontos, hogy mindenki tiszteletben tartsa mások magánéletét és bizalmas információit.
- Mások személyes adatainak jogtalan gyűjtése vagy terjesztése nem elfogadható.



Fontos megjegyezni, hogy ezek csak példák, és a házirendet az adott intézmény és a helyi sajátosságok figyelembevételével kell kidolgozni. A pontos szabályok és előírások helyi viszonyokhoz és az intézmény céljaihoz igazodnak.

- **Az intézménybe bevihető személyes használati tárgyak köre**

Ezt a szabályozási területet az Szt. 94/E. § (6) pontjában foglaltak figyelembevételével kell kidolgozni:

„Az intézmény nem korlátozhatja az ellátottat a személyes tulajdonát képező tárgyai, illetve mindennapi használati tárgyai használatában, kivéve a házirendben meghatározott azon tárgyak körét, amelyek veszélyt jelenthetnek az intézményben élők testi épségére. A veszélyeztető tárgyak körét, ezen tárgyak birtoklásának feltételeit, illetve ellenőrzését a házirend szabályozza. A korlátozás azonban nem érintheti a mindennapi használati tárgyakat.”

Érdemes részletesen szabályozni a bevihető személyes tárgyak nagyságát, méretét, mennyiségét. Amennyiben az igénybevevő hosszabb ideig nem jelentkezik személyes tárgyaiért, azokat meddig tárolják, stb.

- **Az érték- és vagyonmegőrzésre átvett tárgyak átvételének és kiadásának szabályai**

Bár a Szakmai rendelet 40. § (7) bekezdése az éjjeli menedékhelyet az érték- és vagyonmegőrzés szabályai alól kiveszi, amennyiben azonban a szolgáltató végez ilyen tevékenységet, mindenképpen szükséges ennek a házirendben történő szabályozása.

Az értéktárgyat, vagyonmegőrzésre szánt tárgyat dokumentálni kell átvételkor és kiadásakor. Átvételkor az ügyeletes munkatársnak részletesen fel kell tüntetnie az átadott tárgy leírását, állapotát, egyéb releváns információkat. Átvételkor mindkét félnek alá kell írnia az átvételi nyilatkozatot, megerősítve ezzel, hogy a tárgyak átvétele megtörtént. Az intézménynek biztonságos és zárt helyet kell biztosítani az átvett értéktárgyak tárolására. Az értéktárgyak kiadásakor az intézmény munkatársainak pontosan dokumentálniuk kell az átadott tárgyakat, beleértve az állapotot és a visszaadás várható időpontját. A kiadásakor mindkét félnek alá kell írnia a kiadási nyilatkozatot, megerősítve, hogy a tárgyak kiadása

megtörtént. Az intézmény munkatársainak felelősséget kell vállalniuk az átvett tárgyak megfelelő kezeléséért és visszaadásáért.

- **Az intézményi jogviszony megszűnésének szabályai**

Ennek a szabályozási területnek a kiindulópontja az Szt. 100–104. §-aiban található, kidolgozásánál az említett rendelkezések az irányadóak. Azonban semmiképpen sem elegendő a jogszabály szó szerinti idézése. Érdemes gyakorlatiasan, mindenki számára érhető módon és nyelvezettel megfogalmazni ezt a részt.

- **Az egyéni és a közösségi vallásgyakorlásra vonatkozó szabályok**

A szabad vallásgyakorlás alapvető emberi jog, aminek tiszteletben tartása elengedhetetlen. Mindenkinek joga van ahhoz, hogy vallási meggyőződését szabadon gyakorolja, még abban az esetben is, ha ez nem tartozik a hivatalosan bejegyzett egyházi szervezetek közé. Az intézmény tiszteletben tartja az egyéni vallási meggyőződéseket, biztosítja a vallásgyakorlás lehetőségét. Az igénybevevőknek kölcsönösen tiszteletben kell tartaniuk mások vallási meggyőződését és vallási gyakorlatát. A házirendben szükséges feltüntetni a vallási tevékenységek időpontjait és helyszíneit, hangsúlyozva, hogy a részvétel önkéntes alapon történik.

- **Az intézmény alapfeladatát meghaladó programok, szolgáltatások köre és térítési díja**

Tanácsos a házirend ezen pontján megemlíteni, hogy az éjjeli menedékhely szolgáltatása térítésmentesen vehető igénybe (Szt. 115/A. § (1) bekezdés g) pontja). Javasolt felsorolni a rendszeresen megrendezésre kerülő programokat, szolgáltatásokat és az ezzel kapcsolatos külön térítési díjakat, amennyiben van ilyen, például fodrász, jogi tanácsadás.

Összegzés:

Házirendnek mindenkor érvényűnek kell lennie, azaz krízisidőszakban is ugyanazok a szabályok, együttélési regulák vonatkoznak mindenkire, minden elemében alkalmazkodva a klientúrához. Elengedhetetlen a megfelelő belső működés fenntartásához, hogy az íratlan együttélési szabályok a mindenkor érvényű/életközösségi szabályokhoz legyenek igazítva. Az íratlan szabályok változhatnak, hiszen az igénybe vevők személye is változó.

Fontos megjegyezni, hogy a konkrét szabályok és elvárások a helyi szabályozás és az intézmények saját irányelvei alapján változhatnak. Ezért szükséges, hogy az igénybevevő a szolgáltatás igénybevétele előtt megfelelő tájékoztatást kapjon a házirend tartalmáról. Javasolt aláírással igazoltatni, hogy az igénybevevő a házirendet, a házirend tartalmát megismerte és betartja.

A körültekintő, közérthető szabályzó házirend eredményeképpen az intézményekben élők jobban tudatában lesznek annak, mi a helyes magatartás, és hogy milyen szabályokat kell betartaniuk, ami elősegíti a biztonságos és rendezett környezetet, és segít megelőzni a konfliktusokat.

A házirend betartása lehetővé teszi a lakók számára, hogy elkerüljék a „kitiltásokat”, és megóvják az intézményben élők és a személyzet egészségét és biztonságát.



Amennyiben az igénybevevői kör ezt indokolttá teszi, a fenntartó gondoskodik a házirend angol nyelvre vagy lehetőség szerint az ellátott által beszélt más idegen nyelvre történő lefordításáról és kifüggesztéséről.

Amennyiben az intézmény elektronikus megfigyelőrendszert üzemeltet, tájékoztatási kötelezettsége van a szolgáltatást igénybevevők felé. A tájékoztatási kötelezettségnek része, hogy a fenntartónak figyelemfelhívó jelzéseket kell elhelyeznie a megfigyelt területeken.

Humán erőforrásokkal kapcsolatos szabályozás, javaslatok

A személyes gondoskodást nyújtó ellátások alappillérei az ott dolgozó szakemberek, hiszen lehet bármilyen kiváló infrastruktúránk, ha az abban uralkodó légkör olyan, hogy a célcsoport inkább távol marad az intézménytől. Hangsúlyozni kell továbbá, hogy az éjjeli menedékhely ügyfelei helyzetüknél fogva különösen sérülékenyek, így a velük való munkavégzés során a legfontosabb, hogy az ellátást végző munkatársak kellően empátikusan, az ügyfelekre reflektíven végezzék munkájukat.

A Szt. 94/L.§ (4) bekezdése alapján az egyházi fenntartású vagy nem állami fenntartású szociális intézmények is legalább a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény (a továbbiakban: Kjt.) 55-80. §-aiban meghatározott, a munkaidőre, pihenőidőre, előmeneteli és illetményrendszerre vonatkozó feltételeket kötelesek biztosítani.

Az állami finanszírozást igénybe vevő engedélyes szolgáltató, a munkatársakkal kötött megállapodásokban tehát köteles a Kjt. által előírt minimum feltételeket biztosítani bérezés, szabadságolás, előmenetel tekintetében egyaránt. A jogszabálytól való eltérés kizárólag abban az esetben engedélyezett, amennyiben az eltérés a dolgozó számára kedvezőbb.

A Szakmai rendelet 2. számú melléklete határozza meg az éjjeli menedékhelyek kötelező minimumlétszámát és a betölthető munkaköröket az alábbiak szerint:²⁵

Munkakörök	Kötelező létszám
intézményvezető	1 fő
100 főre vetítve	
szociális munkatárs	4 fő
segítő/ gondozó	napi 14 óras nyitvatartáshoz igazítva
orvos	heti 2 óra

²⁵ A Szakmai rendelet 2. számú melléklete a 2024.08.14. napján hatályos állapotában.

Úgyszintén a Szakmai rendelet 3. számú melléklete határozza meg a munkakörök betöltéséhez szükséges szakképesítéseket.²⁶

Munkakörök	Szakképzettségek és szakképesítések
intézményvezető	- hajléktalanellátás esetében felsőfokú végzettség
szociális munkatárs	- hajléktalanellátás esetében felsőfokú végzettség
segítő	- befejezett 8 általános iskola
gondozó	- demencia gondozó - gerontológiai gondozó - pszichiátriai gondozó - szenvedélybeteg gondozó - szociális gondozó és ápoló - szociális szakgondozó - szociális ápoló és gondozó - szociális és rehabilitációs szakgondozó - szociális és mentálhigiénés szakgondozó

Ideális modell:

Az éjjeli menedékhelyen ideális esetben legalább 18 órától 22 óráig egy fő szociális munkatárs is jelen van a működtetés során, ezáltal az egyéni esetkezelés biztosított. A felügyeletet 22 órától 8 óráig a segítő munkatársak látják el. A jelenlegi jogszabályi előírásoknak megfelelően 100 fő gondozottra 4 fő szociális munkatárs, illetve a napi 14 órás nyitvatartási időhöz igazodóan segítő vagy gondozó munkavállaló alkalmazása szükséges, vagyis 1 fő segítő, vagy gondozó munkatárs a Szakmai rendeletben meghatározott nyitvatartási időben folyamatosan jelen van. E modell főleg kis létszámú intézmények esetében hangsúlyos, ahol a szociális munkatársak létszáma a vetítési alap miatt nem éri el a legalább 3 főt. Ott ahol legalább 4 fő szociális munkatárs foglalkoztatása kötelező, folyamatos jelenlétük javasolt.



A nappali melegedő és az éjjeli menedékhely részben integrált intézményként való működtetése ellátási szempontból ugyancsak ideális helyzetet teremthet. A szociális munkatársak és segítők így mindkét intézményegységben tudnak szolgálatot teljesíteni, az intézmények pedig egymásra épülve 24 órás folyamatos nyitva tartást és ellátást biztosítanak a rászorulóknak.



Az ellátottak érdekében alapvető cél, hogy az intézményben dolgozók munkakörhöz kötött megfelelő szakképzettséggel rendelkezzenek, mindazonáltal a Szakmai rendelet 6.§ (5) bekezdés alapján a munkakör betöltéséhez szükséges képesítési előírásoktól – ide nem értve a vezető beosztású, megbízású vagy munkakörű személyeket – a munkáltatói jogkör gyakorlója határozott időre, de legfeljebb öt évre, felmentést adhat, ha a munkakört betölteni kívánó személy a képesítés megszerzése érdekében már szakirányú oktatásban vesz részt, vagy az adott munkakör betöltésére nem áll rendelkezésre a képesítési előírásoknak megfelelő személy, és a munkakört betölteni kívánó személy vállalja a szükséges szakirányú képesítés megszerzését.

²⁶ A Szakmai rendelet 3. számú melléklete a . 2024. 08. 14. napján hatályos állapotában

Mire figyeljünk a munkatársak kiválasztásánál:

A munkatársak kiválasztásánál figyelni kell arra, hogy a jelentkező szakképesítése megfeleljen az előírásban foglaltaknak, azért, hogy a szolgáltatás megfelelő minőségben jusson el az ügyfelekhez.



Amennyiben lehetőség van rá, a jogszabályi laza kereteken túl a szociális szakirányú képzést is meghatározhatjuk alapvetésként erősítve intézményünk szakmaiságát.

Tekintve, hogy a szociális dolgozók elsősorban a személyiségükkel dolgoznak, így a kiválasztásnál fokozottan figyelni kell arra, hogy a felvételiző olyan alapvető készségekkel, személyiség vonásokkal rendelkezzen, amelyek erősítik az emberekkel való kiegyensúlyozott kapcsolatát. Alapvető pozitív személyiségjegyek, melyeket mindenképp vizsgáljunk a felvételi folyamatban:

- az emberek felé való pozitív odafordulást, nyitottságot, empátiát,
- a másik ember iránti érdeklődést, feltétel nélküli elfogadást,
- megértést, kongruenciát,
- asszertivitást, szociális érzékenységet, talpraesettséget,
- a megfelelő kommunikációs készségeket,
- a humort, stb.

Fontos továbbá, hogy olyan embert válasszunk, aki őszinte, nyílt, türelmes és határozott. A jó szakmai személyiség alapja, hogy a segítő megfelelő önismerettel rendelkezzen. A munkatársaknak hinniük kell abban, hogy minden ügyfelük rendelkezik azzal a belső erőforrással, amely lehetővé teszi számára, hogy hasznos és boldog életet éljen.

Egyéb javaslatok:

A munkatársak tekintetében hasznos az intézmény működtetése szempontjából, ha a felvételikor előnyben részesülnek azok a munkavállalók, akik egyéb, az ügyfelek szükségleteihez igazodó speciális képzéssel is rendelkeznek. Például addiktológiai konzultáns, mentálhigiénés, vagy egészségügyi végzettséggel is rendelkező szakemberek választása esetén erősebb szakmai kompetenciák birtokába jutnak az intézmények.

Mivel a munkatársak személyiségükkel dolgoznak, ezért a felvételi folyamatban elengedhetetlen, hogy a felvételi eljárás kötelező elemei mellett, a felvételiző személyiségét is vizsgáljuk. A felvételi eljárást megelőzően javasolt kialakítani az általunk jónak tartott szempontrendszert, valamint kialakítani egy prioritási sorrendet, hogy döntésünket mennyire befolyásolják a szakmai kompetenciák, és mennyire a jelentkezők személyiségjegyei.



Vannak intézmények, ahol a több támogatást igénylő ügyfelek okán a munkatársak védelme érdekében biztonsági szolgálat alkalmazása szükséges. Ezekben az esetekben ajánlott, hogy a biztonsági szolgálat munkatársainak feladatait és hatásköreit az intézmény szakmai programja, illetve szükség esetén a házirend is tartalmazza.

Szakképzetlen munkavállalók alkalmazásának speciális feltételei

A szociális ágazati képzésekről és vizsgakövetelményekről szóló 14/2022. (IV. 29.) EMMI rendelet (a továbbiakban: R.) 1.§ (1) bekezdés e) pontja rögzíti a pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek, hajléktalan személyek segítője (a továbbiakban: PSZH segítő) képzést.

A Szakmai rendelet 6. § (15) bekezdése szerint házi segítségnyújtásban, jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban, nappali ellátásban – ide nem értve a pszichiátriai betegek nappali ellátását –, valamint bentlakást nyújtó ellátásban a szakirányú szakképesítéssel nem rendelkező segítő – ideértve az általános iskolai végzettséggel rendelkező személyt is –, gondozó, valamint ápoló munkakörökben foglalkoztatottak az R. 1. § (1) bekezdés c)–e) pontjában meghatározott, munkakörüknek megfelelő képzés teljesítésére kötelesek a foglalkoztatásuk megkezdését követő egy éven belül.

A Szakmai rendelet a hajléktalan ellátás tekintetében a fentiek szerint a segítő munkakörben foglalkoztatott személyeket befejezett nyolc általános iskolai végzettséggel nem tekinti szakképzettnek. A befejezett nyolc általános iskolai tanulmányok, noha a Szakmai rendelet 3. számú mellékletében foglaltaknak megfelelően a feladat ellátására feljogosítja az érintett személyt segítő munkakörben, szakmai értelemben nem jelent szakképzettséget, az ellátotti célcsoport vonatkozásában nem ad megfelelő felkészültséget és tudást. Az általános iskolai képzés e speciális célcsoport szükségletei vonatkozásában nem várható fel az érintett személyeket a célcsoport tekintetében szükséges és nélkülözhetetlen készségekkel és kompetenciákkal, így esetükben a képzés elvégzése szükséges és indokolt.

Amennyiben a segítőként foglalkoztatott munkavállalónak munkakörhöz illeszkedő felsőfokú, vagy szakirányú végzettsége van (pl. szociális ápoló és gondozó, szociális és gyermekvédelmi szakasszisztens, szociális és mentálhigiénés szakgondozó, szociális és rehabilitációs szakgondozó), akkor alkalmasnak kell tekinteni a feladat ellátására, szakképzettnek minősülnek e munkakör betöltésére. Számukra a képzés elvégzése nem szükséges.

Amennyiben valaki már segítő munkakörben dolgozik, és nem rendelkezik sem a munkakörhöz illeszkedő felsőfokú végzettséggel, sem a munkakörhöz illeszkedő szakképesítéssel (szakirányú végzettséggel) az a Szakmai rendelet 6. § (15) bekezdésében előírt képzési kötelezettségét kiválthatja, ha a munkakör betöltéséhez szükséges képesítési előírások alól azért kapott felmentést, mert a képesítés megszerzése érdekében már szakirányú oktatásban vesz részt.

A minőségi ellátás megteremtése érdekében a cél az, hogy a Szakmai rendelet 6.§ (15) bekezdés szerinti képzés elvégzése helyett a munkavállaló szakirányú oktatásban vegyen részt, és ez által szakképzettséget szerezzen, akár szakképzés keretében, akár felsőfokú oktatásban való részvétellel, így amennyiben lehetséges, a munkavállaló ez irányú támogatása javasolt.

Az éjjeli menedékhely tárgyi feltételei

Az éjjeli menedékhelyek tárgyi feltételeiről szóló szabályozás – mely alább részletesen bemutatásra kerül – körülhatárolja azokat a minimumfeltételeket, amelyek a megfelelő működéshez elengedhetetlenek. Hangsúlyozandó azonban, hogy a jogszabályi keretrendszer csak a minimumot határozza meg, így ezek sok esetben csak a legalapvetőbb működéshez elegendőek, az optimális működés érdekében az előzetes és működés közbeni szükségletfelmérés/elemzések eredményeire

támaszkodva fontos azoknak a felmerülő igényekhez mért megtervezése, kialakítása és szükség szerinti változtatása.

A fejezet két része is ez alapján tagozódik, így elsőként a jogszabályok által meghatározott minimumfeltételeket, ezt követően pedig az optimális működést megalapozó körülményeket tárgyaljuk.

Az éjjeli menedékhelyekre a tárgyi feltételek tekintetében az átmeneti szállásokra irányadó szabályok alkalmazandók, nyilvánvalóan azoknak az ellátás sajátosságaihoz illeszkedő egyidejű adaptálásával.

Az éjjeli menedékhelyek fő funkciója a legalapvetőbb fizikai szükségletek biztosításához kapcsolódik, így a pihenéshez, az étkezéshez, valamint a személyes higiéniahoz szükséges feltételek megteremtése az alap az infrastrukturális feltételek körében.

1. A Szakmai Rendelet 105. § (2) bekezdés f) pontja értelmében biztosítani kell az étel melegítésére, étkezésre szolgáló helyiségeket.

A két funkció egy helyiségben is biztosítható, ha a szükséges felszerelések és az éjjeli menedékhely szolgáltatásait igénybe vevő emberek egyaránt elférnek.

Ennek biztosításához szükséges:

- konyhahelyiség, amely felszerelt tűzhellyel, *mikrohullámú sütővel,*
 - *a szükséges tányérok és evőeszközök, valamint az étel melegítéséhez szükséges edények az igénybe vevők rendelkezésére állnak,*
 - folyamatosan biztosított a hideg/meleg vízzel való ellátottság,
 - az igénybevevők rendelkezésére áll az edények tisztításához megfelelő tisztítószer,
 - egy étkező helyiség, *melynek optimális esetben legalább a férőhelyszám felével megegyező számú ülőhellyel, valamint ehhez megfelelő számú asztallal van felszerelve.*
2. A Szakmai Rendelet 105. § (2) bekezdés c) pontja szerint tizenöt ellátottra legalább egy zuhanyozót és nemenkénti illemhelyet kell biztosítani,
 - *a zuhanyzó helyiségek kialakítása balesetmentes, könnyen fertőtleníthető,*
 - folyamatosan biztosított a vízzel/meleg vízzel való ellátottság,
 - *a tisztálkodáshoz a tisztálkodószerket (fertőzések megelőzésére/kezelésére szolgáló szereket) az intézmény biztosítja.*
 3. A Szakmai Rendelet 105. § (2) bekezdés e) pontja értelmében biztosítani kell a ruházat tisztításának feltételeit.

Az intézmény felszerelt az igénybevevők számához igazított mennyiségű

- automata mosógéppel, vagy keverőtárcsás mosógéppel és centrifugával, valamint
- ruhaszáritási lehetőséggel (szárítógép vagy ruhaszáritók), és
- folyamatosan biztosított a vízzel/meleg vízzel való ellátottság.

4. A Szakmai Rendelet 105. § (2) bekezdés d); e) pontja szerint

- a lakószobában egy ellátottra legalább négy négyzetméter nagyságú lakóterületnek kell jutnia, és
- biztosítani kell az értékek biztonságos megőrzésének feltételeit.

Az intézmény felszerelt az igénybe vevők számához igazított számú

- könnyen fertőtleníthető ágygal és matracgal,
- mosható takarókkal,
- zárható szekrényekkel, vagy egyedileg zárható rekeszekkel,
- mindkét nem (elkülönített) elhelyezésére alkalmas hálólhelyiségekkel.

5. A Szakmai Rendelet 105. § (2) bekezdés b) pontja értelmében biztosítani kell a betegek szükség szerinti elkülönítését.

Az intézmény egy elkülönítő vagy arra szükség esetén használható helyiséggel rendelkezik, amelyben az az ügyfél helyezhető el, aki közösségbe engedhető, azonban egészségi állapota miatt a bent tartózkodása a többi ellátott nyugalmát zavarná, egészséghez való jogát sértené.

A szoba felszerelése:

- könnyen fertőtleníthető ágy és matrac,
- mosható takaró.

A menedékhelynek szükséges olyan helyiségekkel rendelkeznie, ahol a jogszabályban előírt szolgáltatási elemek biztosíthatók: tanácsadás, esetkezelés, felügyelet. *Célszerű ezeket külön helyiségekben biztosítani.*

Tanácsadásra, esetkezelésre szolgáló helyiség esetén:

- asztal, székek.
- számítógép (internet kapcsolattal), nyomtató, fénymásoló, telefon.

Felügyeletre szolgáló helyiség esetén:

- asztal, székek,
- telefon,
- elsősegélynyújtó felszerelés (optimális alapvető diagnosztikai eszközök, pl. vérnyomásmérő, vércukorszint mérő, pulzoxymeter beszerzése, illetve automata defibrillátor tartása az intézményben).

Az ügyfelek által használt helyiségek:

- burkolatai, falazata tisztítható, fertőtleníthető,
- szellőztetése megoldott.

Az optimális működést megalapozó feltételek

Elhelyezkedés:

Új intézmény/telephely kialakításánál, vagy már meglévő intézményegység új helyszínre költöztetése esetén vegyük figyelembe az ügyfélkör sajátosságait. Célszerű nem sűrűn lakott (lakótelep, lakópark, stb.) közvetlen közelébe, vagy annak szerves részére pozicionálni, mert minden esetben számolnunk kell a környéken élők, dolgozók, szolgáltatók rosszallásával. Az éjjeli menedékhely kialakítási helyszínének tervezése, megállapítása során újabb konfliktusok előzhetők meg, ha nem oktatási-nevelési intézmény közelében helyezük el azt.

A helyszín meghatározása során igyekezzünk olyan területet választani a kialakítandó intézményegység számára, ami a városmaghoz közelebb található, és nem a város peremén van, mert a tárgyi feltételek biztosítása mellett feladatuk bevonzani, az intézményes ellátás igénybevételére ösztönözni az embereket. Olyan köztes megoldást kell találni, ami az ellátás érdekét is szolgálja, de a szolgáltatás biztosításával nem zavarja a környezetet.

Szobák, épület, bútorzat:

A lehetőségek figyelembevételével célszerű olyan, kis létszámú 2-3 fős szobák kialakítása, ahol az ellátottaknak lehet privát tere. Amennyiben lehetséges, és az ügyfélkör összetétele ezt indokolja, akkor javasolt egy ágyas helyiségek kialakítása is. Az ügyfelek rendszeresen megfogalmazzák, hogy azért nem szeretnék intézményes ellátást igénybe venni, mert nincs privát szférájuk, bántja őket egy másik ellátott, vagy mert sok ember között nem tudnak pihenni.

A matracok legyenek műbőr bevonatúak, letörölhetőek, fertőtleníthetőek.

A szobák berendezési tárgyai lehetőleg üregmentesek, könnyen tisztíthatók legyenek, hogy a minimálisra csökkentsük a poloskák, csótányok búvóhelyeit. Szintén komoly probléma a szállók ágyi poloska fertőzése. Az általában használt fakeretes, vagy fémkeretes ágyak annyi hajlatot, illesztést tartalmaznak, hogy a kártevőirtást jelentősen megnehezítik. A többi bútorzatra ugyanez vonatkozik, lehetőleg kerüljük a fa, bútorlap alkalmazását.

A szobák kialakításánál lehetőség szerint kerülni kell a kábelcsatornák alkalmazását, mert szintén veszélyes lehet az ágyi poloskák szempontjából, az irtást végző személy nem tudja bejuttatni a zárt csatornába az irtószert, és a visszafertőződés esélye sokkal nagyobb.

A szobák közötti elektromos szerelvénydobozokat is érdemes tömíteni, hogy a rovarok helyiségek közötti közlekedését akadályozzuk. Amennyiben valamely vezeték falban történő elvezetése nem lehetséges, akkor ajánlott azt falon kívüli rögzítéssel (bilincsekkel, fedés nélkül) elvezetni, mert így hozzáférhető marad.

Ugyancsak kerülendő a gipszkarton válaszfalak, előtétfalak alkalmazása, mert az üreges falrészek szintén nagyszerű búvóhelyet biztosítanak a rovaroknak. A padló keménypadló (pl. járólappal, műgyanta) legyen. A laminált parketta rései, a PVC padló szakadásai gátjai lehetnek a megfelelő kártevőirtásnak.

A lakossági bútorzat általában nem felel meg az éjjeli menedékhely használati igényeinek, ezért javasolt közületi használatra tervezett székeket, asztalokat, matracokat, ágyakat beszerezni.

Új zuhanyzók kialakításánál, vagy meglévő helyiségek felújítása esetén nem célszerű gégecsöves, zuhanyfejes megoldást alkalmazni az extrém igénybevétel miatt. A falsík mögött elvezetett cső és beépített zuhanyfej alkalmazása javasolt.

Kutyakennel, egyedi igények:

Reagáljunk az olyan igényekre, amit az ügyfeleink fenntartásként fogalmaznak meg egy szállóval, menedékhellyel szemben, vagy amely körülmények gátolják az intézmény igénybevételét, pl:

- kutyával van
- a párjával van
- nem tudja tölteni a telefonját
- nem érzi biztonságban az értékeit
- kerekesszékes

Ezeknek az igényeknek a kielégítése elősegíti olyan ügyfélcsoportok ellátásba jutását, akik számára ezek a körülmények olyan fontosak, hogy meggátolja az intézményi szolgáltatások elfogadását.

Fontos kiemelni, hogy új intézmény létrehozásakor az akadálymentes környezet létrehozása kötelező, így figyelembe kell venni az erre vonatkozó jogszabályokat, így

- az épített környezet alakításáról és védelméről szóló 1997. évi LXXVIII. törvényben,
- a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvényben,
- az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvényben,
- és az országos településrendezési és építési követelményekről szóló 253/1997. (XII. 20.) Korm. rendeletben foglaltakat.

A régebben alapított intézmények épületei sok esetben nem teszik lehetővé az akadálymentesítést. Ezen intézmények esetében törekedni kell arra, hogy akár külső források bevonásával valamennyi szolgáltatás hozzáférhető és használható legyen az ügyfelek számára.

Az éjjeli menedékhelyen nyújtott szolgáltatások adminisztrációja és az Igénybevevői Nyilvántartásban való jelentési kötelezettség

Az Szt. 20.§ (1) bekezdésében foglaltak szerint a szolgáltató, intézmény vezetője a szolgáltatásra vonatkozó igényt érkezésének napján nyilvántartásba²⁷ veszi. A nyilvántartás vezetésének célja az Szt.-ben meghatározott jogok érvényesülésének elősegítése. Az éjjeli menedékhely nyilvántartását e paragrafus (2) bekezdés a) pontja szerinti adattartalommal szükséges vezetni (a kérelmező természetes személyazonosító adatai és Társadalombiztosítási Azonosító Jele). Amennyiben az ellátásban részesülő személy Társadalombiztosítási Azonosító Jellel nem rendelkezik, ennek tényét kell a nyilvántartásban rögzíteni. A (2) bekezdés a) pontja szerinti adattartalmú nyilvántartás a változások nyomom követhetőségét biztosító elektronikus úton is vezethető.²⁸

A személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról szóló 1996. évi XX. törvény 4. § (4) bekezdése értelmében a polgárok természetes személyazonosító adatai a következők: családi és utónév, születési családi és utónév; születési hely; születési idő és anyja születési családi és utóneve.



Fontos hangsúlyozni, hogy ezek nyilvántartásához kapcsolódóan nincs szükség beleegyező nyilatkozatra, mivel ezen adatok nyilvántartása jogszabályi kötelezettség.



Az Igénybevevői Nyilvántartásban (KENYSZI) történő jelentési kötelezettség teljesítésére és a vonatkozó adatok kezelésére az Szt. 20/C. §-a hatalmazza fel az intézményt. Az e célból kezelendő adatok köre megegyezik az intézményi nyilvántartás során kezelendő adatok körével.

A kihasználtság monitorozásához és megállapításához szükséges az igénybevételi napló²⁹, amely tartalmazza az ügyfél nevét, illetve születési évét, valamint az igénybevétel megtörténteire vonatkozó bejegyzést.

Hasznos, ha ebben a nyilvántartásban a TAJ is szerepel, mivel jelentős segítséget nyújthat a KENYSZI jelentés során, illetve praktikusán, esetleges orvosi ellátás, mentőhívás esetén is megkönnyítheti munkánkat.

Ezeken túl célszerű az esetkezeléshez kapcsolódóan az egyéni nyilvántartólap vezetése és az átmeneti szállásokon végzett szociális munka dokumentálására támaszkodva kialakítani olyan rendszert, amely elősegíti az esetkezelés szolgáltatás megfelelő dokumentáltságát.

Fontos kiemelni, hogy célszerű ezeket a dokumentumokat elektronikusan vezetni az adatok használhatósága, a változások folyamatának megfelelő követése, és a költséghatékonyság érdekében.

²⁷ Lásd 1. számú melléklet

²⁸ Szt. 20. § (6)–(8) bekezdése szerint

²⁹ Lásd 2. számú melléklet

Az előzőekhez kapcsolódóan a Módszertani útmutató mellékleteként megtalálhatók az ehhez használható minták, illetve azok elektronikus verziója.

A fentiekén túl érdemes az igénybevevő házi rend megismerésére vonatkozó nyilatkozatáról saját dokumentációt vezetni, annak szükség esetén történő igazolása érdekében.

Amennyiben az ügyfélnek segítséget szeretnénk nyújtani esetleges orvosi ellátásában, egészségügyi szolgáltatások igénybevételeiben, amelyhez elengedhetetlen az egészségügyi állapotát érintő adatainak kezelése, úgy mindenképpen fontos, hogy ezen érzékeny adatok kezeléséhez kapcsolódóan adatkezelési tájékoztató készüljön és az ügyfél adatkezelési nyilatkozat aláírásával hozzájárulását adja. **Fent leírt tárgyú adatok kezelésére törvényben rögzített felhatalmazása az éjjeli menedékhely engedélyes intézményeknek nincsen.**

Szót kell ejtenünk még azokról az alapdokumentumokról, amelyek többnyire nem a szolgáltatás nyújtásához kapcsolódnak közvetlenül, de meglétük a háttérét adja egy intézmény működésének, és amelyek megléte a szolgáltatói nyilvántartásba való bejegyzés feltétele, vagy a működés során rendelkezésre állásuk és a munkatársak általi megismerésük a szabályszerű működéshez szükséges.



Ezek közül a házi rendet külön fejezetben részleteztük, mivel az a szolgáltatás nyújtásának kereteit határozza meg. A szolgáltatás nyújtásához közvetlenül kapcsolódókat pedig az előzőekben taglaltuk.

Mivel az ezen kívüliek nem kapcsolódnak közvetlenül a szolgáltatás nyújtásához, így ezeket tájékoztató jelleggel soroljuk csak fel.

Az intézmény működéséhez kapcsolódó kötelező dokumentumok köre a következő:

- Szakmai Program - **Szakmai rendelet** 5/A. §
- SZMSZ - **Szakmai rendelet** 5/A §- 5/B. §
- Házi rend - **Szakmai rendelet** 5. §
- Iratkezelési szabályzat - **Szakmai rendelet** 5. §
- Számviteli szabályzat - **Szakmai rendelet** 5. §
- Pénzkezelési szabályzat - **Szakmai rendelet** 5. §
- Anyaggazdálkodási, leltár és selejtezési szabályzat - **Szakmai rendelet** 5. §
- Vagyonvédelmi szabályzat - **Szakmai rendelet** 5. §
- Munkavédelmi és tűzvédelmi szabályzat - **Szakmai rendelet** 5. §
- Gépjármű használati szabályzat - **Szakmai rendelet** 5. §

További szociális szolgáltatói dokumentumok:

- Szolgáltatói nyilvántartásba történő bejegyzésről szóló határozat, tanúsítvány
- Ellátási szerződés
- A foglalkoztatottak munkaköri leírása
- Továbbképzési terv
- Ellátottak tájékoztatása
- Igénybevevőkről készített intézményi Nyilvántartás (csökkentett adattartalommal)

1. sz. melléklet Éjjeli menedékhely nyilvántartás (Igénybevevők)
2. sz. melléklet Éjjeli menedékhely Igénybevételi napló
3. sz. melléklet Igénybevétel korlátozásához kapcsolódó adminisztráció

ZÁRADÉK

A dokumentum elektronikus aláírással hitelesített

BM/24488-2/2024.