

10/2019

**Egri Szociális Szolgáltató Intézmény**

**Gondozói Ház**

**Hajléktalanok Gondozó Háza**

## **SZAKMAI PROGRAM**

Egri Szociális Szolgáltató Intézmény  
3300 Eger, Kertész u. 3.  
Tel.: 06-36/ 784-825  
E-mail: [inzetmeny@eszsi.hu](mailto:inzetmeny@eszsi.hu)

Egri Szociális Szolgáltató Intézmény  
Hajléktalanok Gondozó Háza  
3300 Eger, Tulipán tér 1.  
Tel.: 06-06/555-645  
E-mail: [gondozihaz@eszsi.hu](mailto:gondozihaz@eszsi.hu)

Az Egri Szociális Szolgáltató Intézmény által működtetett Gondozó Ház integrált intézmény, különböző szintű ellátásokat nyújt hajléktalan személyek számára úgy, hogy az egyén individuális szabadsága a lehető legteljesebb mértékben érvényre juthasson.

A Gondozói Ház szervezeti egységei:

- Utcai szociális munka
- Hajléktalanok éjjeli menedékhelye
- Hajléktalanok éjjeli menedékhelye
- Hajléktalanok átmeneti szállása
- Hajléktalanok Ápoló Gondozó Otthona

A különböző ellátási formák a szolgáltatások minőségére és mennyiségére tekintettel differenciáltak, egymásra épülők és átjárhatók.

Az itt folyó munka az ellátási formák egymásra épülésével, szervezeti és szakmai összekapcsolásával, a részterületek együttműködésével valósul meg.

Ez az intézmény a városban élő és más hajléktalan, vagy azzá váló személyeknek alapellátást és átmeneti elhelyezést nyújt. A városban életvitelszerűen élő rokkant nyugdíjas és nyugdíjkorhatárt betöltött hajléktalan embereknek a Hajléktalanok Ápoló Gondozó Otthona biztosít tartós elhelyezési lehetőséget.

A Gondozó Házban dolgozó munkatársak több éve tevékenykednek a hajléktalan ellátás területén, ezért megfelelő tapasztalattal rendelkeznek ahhoz, hogy bármely ellátási területen helyettesíteni tudják a munkából valamilyen okból kieső munkatársak feladatait. Így nem okoz problémát bármely munkatárs távolléte, a helyettesítést a Gondozó Ház vezetője rendeli el.

## **1. Szolgáltatások célja, feladata**

### **1.a A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása.**

#### ***Utcai szociális munka***

Az utcán életvitelszerűen tartózkodó, vagy az ellátórendszer intézményeiből valamilyen oknál fogva kimaradó egyének, csoportok, közösségek felkutatása, szociális és mentális segítése a szociális munka eszköztárával, elsősorban életmentés, megelőzés, integrálás céljából.

Feladata:

- a hajléktalan személyek felkutatása, szükség esetén a megfelelő intézménybe juttatása
- tájékoztatás, információnyújtás
- ügyintézés
- szolgáltatás nyújtása
- szociális munka egyénnel, csoportokkal, közösségekkel

#### ***Éjjeli menedékhely***

Az éjjeli menedékhely elsődleges célja szállás, menedék biztosítása - 18. életévüket betöltött, az önellátásra és a közösségi együttélés szabályainak betartására képes - hajléktalan nők és férfiak számára az éjszaka biztonságos eltöltéséhez. A téli krízis időszakában - november elejétől április végéig - a férőhelyek lehetőség szerinti bővítésével egyértelműen életmentő, egészségkárosodást elkerülő szerepe van.

Az elsődleges cél teljesülése mellett az éjjeli menedékhely működése során szem előtt tartja az ellátást igénybevevők helyzetének javítását, amennyiben szükséges segíti a megfelelő intézménybe juttatását, az ezzel kapcsolatos információk átadását. Tevékenysége az igénybevevők szociális, egészségi és mentális segítésére terjed ki.

Az éjjeli menedékhely 34 férőhelyen (30 férfi és 4 női) fogad rászorultakat az ország egész területéről. A férfiak elhelyezése egy 19 ágyas, egy 11 ágyas szobában, a nőké egy 4 ágyas szobában történik.

Krízisidőszakban ezt 10 férőhellyel tudjuk bővíteni az intézmény két lakókonténerében, illetve a női menedékhely pótlóanyagával.

Az ellátásért térítési díjat nem kell fizetni.

Az intézmény feladatkörében az ellátást igénylők alapvető szükségleteik kielégítéséhez

- éjszakai pihenésre,
- étkezésre,
- személyi tisztálkodásra,
- személyes ruházat tisztítására,
- betegek elkülönítésére szolgáló helyiségeket biztosít

Nyitvatartási időben felügyeletet biztosít:

- az előforduló konfliktushelyzetek megelőzése, illetve kezelése érdekében

Szociális munka keretében:

- szociális információk biztosítása
- az ellátást igénybe vevő jogosultságaira vonatkozó tanácsadás

### ***Átmeneti szállás***

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

Az átmeneti szállás 10 férőhelyen (8 férfi és 2 nő) fogad rászorulókat az ország egész területéről. A férfiak elhelyezése két 4 ágyas, a nők egy 2 ágyas szobában történik.

Az intézmény feladatkörében az ellátást igénylők alapvető szükségleteik kielégítéséhez

- éjszakai pihenésre
- étel melegítésére, étkezésre
- személyi tisztálkodásra
- személyes ruházat tisztítására,
- betegek elkülönítésére
- közösségi életre szolgáló helyiségeket biztosít:

Az átmeneti szálláson az ellátást igénybe vevők szociális és mentális gondozása hétköznapokon 7 órától, 20 óráig történik.

A szociális és mentális gondozás körébe tartozó feladatok:

- egyéni esetkezelés, szociális csoportmunka, közösségi szociális munka,
- az átmeneti szállóról történő továbblépéshez nyújtott személyre szabott segítség,
- az intézményen belüli közösségi élet szervezése,
- a szocioterápia,
- a családi és társadalmi kapcsolatok ápolásának segítése,
- a hivatalos ügyek intézésének segítése.

### **Ápoló Gondozó Otthon**

Az Ápoló Gondozó Otthon célja a szolgáltatásait igénybe vevő, gondozásra szoruló ember szükségleteihez igazodó segítségnyújtás biztosítása, amelynek mértékét és módját mindenkor a segítségre szoruló ember egészségi- szociális és pszichés állapota alapján határozzuk meg.

Az Ápoló Gondozó Otthon 26 férőhelyes (22 férfi és 4 nő) a városban életvitelszerűen tartózkodó egyedülálló nyugdíjas és rokkantnyugdíjas hajléktalanok ápolását, gondozását végzi.

#### *Feladata:*

- I. Előgondozás
- II. Teljes körű ellátás:
  - Napi legalább háromszori étkezés
  - Ruházattal, textíliával ellátás
  - Mentális gondozás
  - Egészségügyi ellátás
  - Lakhatás
- III. Érték és vagyonmegőrzés
- IV. Elhunytak eltemettetésének megszervezése
- V. Foglalkoztatás megszervezése
- VI. Hivatalos ügyeik intézésének segítése

### 1.b. Más intézményekkel történő együttműködés módja.

A Gondozói Ház fontosabb kapcsolatai:

<b>Együttműködő intézmény</b>	<b>Az együttműködés tárgya</b>	<b>Intézkedés az együttműködő intézmény részéről</b>	<b>Intézkedés a Gondozói Ház részéről</b>
<b>EMJV Humán Szolgáltatási Iroda,  Heves Megyei Kormányhivatal Egri Járási Hivatala</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Rendszeres szociális segélyezettek , Rát-ban részesülők ügyeinek intézése</li><li>- Időskorúak járadéka</li><li>- Átmeneti segélyezés</li><li>- Közgyógyellátási igazolvány ügyintézése</li><li>- Köztemetés</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pénzbeli és természetbeli ellátások elbírálása</li><li>- Hivatalos megkeresésre információszolgáltatás és kérés</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Javaslat átmeneti segélyre</li><li>- Közgyógyellátás iránti kérelem benyújtása</li><li>- Köztemetés iránti kérelem benyújtása</li><li>- Időskorúak járadékának ügyintézése</li><li>- Hivatalos megkeresésre információszolgáltatás és kérés</li></ul>
<b>Markhot Ferenc Megyei Kórház</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- A Gondozói Ház klienseinek szűrése, egészségügyi ellátása</li><li>- A hajléktalan személyek gyógyulás utáni elhelyezése</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- A Gondozói Ház klienseinek egészségügyi ellátása</li><li>- Információ szolgáltatása a Gondozói Ház klienseinek egészségi állapotáról</li><li>- A Gondozói Ház megkeresése az elhelyezést igénylő</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- A Gondozói Ház kliensei egészségi állapotáról való információkérés</li><li>- Egyeztetés a szociális nővérekkel, a kliensek ellátását illetően</li><li>- A szociális nővérek megkeresése alapján elhelyezés megszervezése</li></ul>

		esetek ügyében	
<b>Rendőrség</b>	- Hivatalos megkeresésre információszolgáltatás	- A Gondozói Ház megkeresése információszerzés céljából	- A Gondozói Ház klienseiről a megfelelő szabályok figyelembe vételével információszolgáltatás - Idézések átadása
<b>Bíróság – Pártfogói Felügyelet</b>	- A Gondozói Ház pártfogói felügyelet alatt álló klienseink ügyei	- A pártfogoltak ügyeiben történő hivatalos megkeresés - Információszolgáltatás	- Pártfogoltak elhelyezése, egyéni megkeresésre - Hivatalos megkeresésre információszolgáltatás
<b>Heves Megyei Kormányhivatal Nyugdíjbiztosítási Igazgatóság</b>	- A Gondozói Ház klienseinek Tb. ellátásokkal kapcsolatos kérelmei, ügyei	- Nyugdíjazási ügyekben való megkeresés, együttműködés - Információnyújtás az eljárás alatt lévő ügyekről	- A Gondozói Ház klienseinek Tb. ellátással kapcsolatos ügyeinek elindítása, a megfelelő dokumentumok benyújtásában való közreműködés - Információkérés
<b>Heves Megyei Kormányhivatal Egészségbiztosítási Pénztári Szakigazgatási Szerve</b>	- A Gondozói Ház klienseinek TAJ kártya-pótlása	- Illetékmentesség megállapítása	- Illetékmentességi kérelem megírásában való közreműködés - Hajléktalanság hivatalos igazolása
<b>Okmányiroda</b>	- A Gondozói Ház kliensei iratainak pótlása (személyi	- Illetékmentesség megállapítása	- Illetékmentességi kérelem megírásában való közreműködés

	igazolvány, lakcímkártya, születési anyakönyvi kivonat) - Elveszett iratok megkeresésben való segítségkérés		- Hajléktalanság hivatalos igazolása - Esetenként a kliens kísérése, segítése az ügyintézésben.
<b>Egri Járási Hivatal Járási Gyámhivatala</b>	- A Gondozói Házban lakó gondnokoltak ügyeiben való együttműködés - Életkezdesi támogatáshoz való hozzájutás - Szociális intézményekben történő elhelyezés	- A Gondozó Házban lakó gondnokolt kliensek esetfelelőseinek megkeresése, kapcsolattartás - A Gondozó Házban lakó gondnokolt kliensek esetfelelőseivel való együttműködés	- A Gondozói Ház gondnokság alatt álló kliensei gondnokaival való kapcsolattartás - Konkrét ügyekben történő együttműködés
<b>Gyermekjóléti Szolgálat</b>	- Hivatalos megkeresésre információszolgáltatás	- Az esetfelelős megkeresése a családgondozó által - A megfelelő szabályok figyelembe vételével információkérés, és szolgáltatás	- A családgondozó megkeresése az esetfelelős által - A megfelelő szabályok figyelembe vételével információkérés, és szolgáltatás
<b>Karitás</b>	- Nappali melegedő működtetése - Ruhaadomány nyújtása a Gondozói Ház klienseinek - Ételosztás szervezése	- Önkéntesek biztosítása a nappali melegedő működtetéséhez	- Szakmai segítségnyújtás a nappali melegedő működtetéséhez



<b>Vöröskereszt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Téli teajarat működtetésében való együttműködés</li> <li>- Ruhaadomány nyújtása a Gondozói Ház klienseinek</li> <li>- Ételosztás szervezése</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A téli teajarat szervezése, és bonyolítása</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Szakmai segítségnyújtás a téli teajarat működtetéséhez, esetenként a két hetenkénti ételosztásban</li> </ul>
<b>SZETA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruhaadomány nyújtása a Gondozói Ház klienseinek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Az intézmény által a szervezethez irányított kliensek adományban részesítése</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A rászoruló kliensek irányítása a szervezethez</li> </ul>
<b>Tartós bentlakásos intézmények (Heves, Füzesabony, Béalapátfalva)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Az intézménybe beutalt kliensek elhelyezése</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A kliensek előgondozása</li> <li>- A megfelelő feltételek megléte esetén férőhely biztosítása</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beutaló kérelem kitöltése</li> <li>- Beutaló kérelem eljuttatása az intézménybe</li> <li>- A kliens intézménybe való beköltözésének megszervezése, szükség esetén lebonyolítása</li> </ul>
<b>NAV</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A Gondozói Ház klienseinek adókértőjájának pótlása</li> <li>- Hivatalos megkeresésre információszolgáltatás</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Illetékmentesség megállapítása</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Illetékmentességi kérelem megírásában való közreműködés</li> <li>- Hajléktalanság hivatalos igazolása</li> <li>- A Gondozói Ház lakóiról a megfelelő szabályok figyelembe vételével</li> </ul>

			információszolgáltatás
<b>Észak-magyarországi Regionális Munkaügyi Központ Egri Kirendeltség és Szolgáltató Központ</b>	- A Gondozói Ház kliensei munkakeresésében és munkanélküli ellátásaiban való együttműködés	- Munkahely közvetítése a Gondozói Ház klienseinek - Igazolások kiállítása - A megfelelő szabályok figyelembe vételével információkérés, és szolgáltatás	- A Gondozói Ház klienseinek a kirendeltségre való irányítása - A megfelelő szabályok figyelembe vételével információkérés, és szolgáltatás
<b>Közterület-felügyelet</b>	- Közterületről érkezett, hajléktalanokkal kapcsolatos ügyekben való együttműködés	- A Gondozói Ház megkeresése konkrét esetekben	- A közterület-felügyelőkkel való együttműködés konkrét esetekben
<b>Hajléktalanokért Közalapítvány</b>	- A Gondozói Házban futó pályázati programokkal kapcsolatos együttműködés (speciális szolgáltatás, lakhatási támogatás)	- Benyújtott pályázatok elbírálása - Szakmai segítségnyújtás pályázatok benyújtásához és lebonyolításához - Szakmai konferenciák és megbeszélések szervezése	- Pályázatok benyújtása a közalapítványhoz - Pályázatokkal kapcsolatos információk kérése, közzlése

## 2. Az ellátandó célcsoport jellemzői

### *Utcai szociális munka*

#### *Szociális jellemzők:*

Az utcai szociális munka érintettjei a szociális ellátással és segítséssel foglalkozó intézmények, intézményrendszerek hatáskörén kívül maradtak, azokból kiesők, ellátatlan, a hatósági, intézményi beavatkozással szemben bizalmatlan rászoruló egyének, csoportok.

Valamennyi utcán előről elmondható, hogy kívülállónak tekinti magát, állapotáért másokat okol, míg a többségi társadalom az utcán élőket tekinti felelősnek. Az egymásra mutogatás végső soron az állapot fenntartását eredményezi.

Jellemző rájuk a túlzott önérzet, a személyiség integritásának túlhangsúlyozása, a külső hatások, segítség visszautasítása. Az utcán élő hajléktalanok közös jellemzője, hogy fizikai állapotuk leromlott, melynek oka az elégtelen táplálkozás, a nem kezelt betegségek, a túlzott dohányzás, és alkoholfogyasztás, a hiányos ápoltság.

Alacsony iskolai végzettségük, életmódjuk, s az ebből fakadó elégtelen fizikai és mentális állapot, valamint a biztonságos és viszonylag állandó lakhely hiánya munkaerő-piaci esélyeikben nagy hátrányt jelent. Fő jövedelemszerző tevékenységük az alkalmi munkavégzés, hulladékgyűjtés és guberálás. Körükben a koldulás is előfordul. Ez a bizonytalan jövedelmi helyzet az oka annak, hogy gyakran nélkülöznek, létfenntartásuk sokszor veszélybe kerül. Illegális búvóhelyeiket gyakran változtatni kényszerülnek.

#### *Demográfiai mutatók:*

Az utcai gondozásban lévők kor szerinti összetétele változó. Jellemző úgy a 30-55 év közötti korosztály. A kint eltöltött idő még inkább meggyorsítja az egészségi állapot romlását, így amikor az bekövetkezik általában igénybe veszik az intézményes elhelyezési formát.

A nők száma jelentősen kevesebb a férfiakéhoz képest az utcai kliensek között 20%-os a nők és 80%-os a férfiak aránya.

### *Ellátási szükségletek:*

Az intézményen kívül élő hajléktalanok a városban, a város környékén különböző romházakban, hétvégi házakban, elhagyott ingatlanokban, pincékben, ideiglenesen felállított bódékban, sátrakban, stb. húzzák meg magukat. Vannak köztük, akik az utcai szociális munka és a Gondozói Ház különböző szolgáltatásait igénybe veszik (fürdés, mosás, étkezés, orvosi ellátás). Ők azok, akik kisebb-nagyobb rendszerességgel, de alávetik magukat az egészségügyi szűrő-megelőző és gyógyító kezeléseknél is, ami állapotukban némi javulást eredményez.

Az utcai szociális munka fontos része az ellátottak elhelyezkedésének feltérképezése, az utcán élők állapotának nyomon követése, megőrzése. Krízishelyzetben a szükséges intézkedések kezdeményezése (kórházba juttatás, elhelyezés szociális intézményekben), amely sok esetben életmentő lehet, és a folyamatos kapcsolattartással a biztonságérzet, és rendszeresség tudat kialakul a kliensben, amely az ügyintézés gördülékenységét és segítségnyújtás lehetőségét hatékonyabbá teszi. Időnként szükséges az ellátott és az egyes intézmények közötti közvetítés, hivatalos ügyek intézése, jogosultságok megszerzése érdekében.

A szociális munka eszközzel egyéni és csoportos munkával képessé tenni a klienst az érdekvédelemért, az önálló ügyintézésre.

Az ellátotti csoport képviselője a közvélemény irányába, melynek célja a társadalomban meglévő előítéletek csökkentése, megszüntetése. Ezáltal a kliensek reintegrációja megalapozható, valamint az ellátottak és más társadalmi csoportok közötti távolság mérsékelhető.

### *Éjjeli menedékhely*

#### *Szociális jellemzők:*

Az éjjeli menedékhelyet egyedülálló, valamilyen okból hajléktalanná váló férfiak és nők veszik igénybe. Az itt élőkre jellemző, hogy az egyre kilátástalanabb helyzetükből eredően magatartásuk antiszociális, álláskeresési törekvéseik minimálisak, a hajléktalan létből való kitörési esélyek csekélyek, mert támogató – rokoni, baráti, szomszédai - kapcsolataik megszűntek, vagy nem is voltak (volt állami gondozottak). Az alapvető közösségi és együttélési normák betartására csak részben képesek. Alacsony iskolai végzettségűek, életmódjuk, s a bizonytalan élethelyzetük munkaerőpiaci

lehetőségeiket rontja. Ehhez hozzájárul a szűkös állaskínálat, és a munkáltatók bizalmatlansága és előítélete. Ha alkalmi munkát vállalnak, ezt éhbérért is elvégzik. Ezt a tevékenységet kiegészítik hulladékgyűjtéssel, guberálással, néhányan koldulnak is. Többségükben rendszeres szociális ellátásból, TB. ellátásból élnek, melyet időnként átmeneti segélyekből tudnak kiegészíteni.

A hajléktalanok idejük nagy részét a város közterületein töltik, illetve nappali melegedő hiányában élnek az időnként megengedett intézményben maradás lehetőségével.

#### *Demográfiai mutatók:*

Az éjjeli menedékhely férőhelyeinek elosztása az igények figyelembevételével történt, így az összes férőhely közel 12 %-át nők, míg 88%-át a férfiak számára alakítottuk ki. Ez az ágyszám a melegebb évszakokban a férfiak tekintetében többé-kevésbé jelenleg is elegendőnek bizonyul, a nőknél viszont az ágyszám duplájára emelésével tudnánk már csak maximálisan ellátni a jelentkező igényeket. Életkor szerinti megoszlásuk szerint a nők nagyobb része középkorú, vagy idős. 30 év alattiak megjelenése a menedékhelyen ritkábban fordul elő, ők jellemzően a gyermekvédelem nagy intézményrendszeréből kerültek még ki, vagy a szülői házból menekülnek a valamilyen okból megromlott kapcsolat miatt. A férfiak több mint fele a 40- 60 éves korcsoportba tartozik, az ettől idősebbek aránya 15% körüli. Ők azok akik tartós bentlakásos intézményi elhelyezésre jogosultak lennének, de a megszokott életformájukat nem akarják feladni. A 40 év alattiak az igénybevevők 30-35%-át teszik ki, 60-70%-uk szintén gyermekvédő intézet lakója volt nagykorúvá válásáig. Családi állapotukat tekintve a nők kb. 2/3 része elvált, a többi egyedülálló. A férfiaknál ez az arány 50-50 %.

#### *Ellátási szükségletek:*

A tartósan hajléktalanságban élők nagy részére jellemző, hogy jövedelmi helyzetük, és mentális állapotuk miatt szükségleteiket a minimálisra szűkítették, így leginkább csak az életben maradásukhoz feltétlen szükséges alapvető intézményi szolgáltatásokat veszik igénybe. A nemrég hajléktalanná válók, akik még rendelkeznek – ha nem is nagyon stabil – támogató kapcsolatokkal, akik nem szenvednek krónikus

betegségekben, s még nem szoktak el a munka világától, vagy még fiatalok, a szociális munkások segítségét igénybe veszik a hajléktalan létből való kikerülésük érdekében.

### ***Átmeneti szállás***

#### *Szociális jellemzők:*

Az átmeneti szállás szolgáltatásait azok az egyedülálló hajléktalan személyek veszik igénybe, akik munkaviszonnyal rendelkeznek. A munkaviszony megtartásának egyik feltétele a biztonságos lakhatás, pihenés biztosítása.

Azoknak a hajléktalan embereknek is, akik munkaerő-piaci helyzetük javítása érdekében képzéseken vesznek részt, ez a megfelelő intézményen belüli ellátási forma. Mindkét csoportra jellemző, hogy viszonylag sikeresen motiválhatók, együttműködők, és szociális munka segítségével, jó eséllyel reintegrálhatók.

Az aktív korúak mellett az idős, rokkant nyugdíjas személyek is igénybe veszik ezt az ellátást, akik elveszítették lakhatásukat, és állapotuknak legmegfelelőbb tartós intézményi ellátásra várnak.

Az átmeneti szállás ellátottjai nagy százalékban nem rendelkeznek családi kapcsolatokkal, vagy az szinte helyrehozhatatlanul megromlott. Azoknak, akiknek van családi, rokoni, vagy baráti kapcsolata, sokkal nagyobb eséllyel, s rövidebb idő alatt tudnak ebből a helyzetből kikerülni.

#### *Demográfiai mutatók:*

Az itt élők életkor szerinti összetétele a szerint változik, hogy az aktív korúak, vagy éppen egy tartós bentlakásos intézményre váró rokkant, illetve időskorú nyugdíjas személyek vannak-e többségben. Ez a férfiakra és a nőkre egyaránt vonatkozik.

#### *Ellátási szükségletek:*

Ennél az ellátási formánál a magasabb szintű szükségletek is megjelennek. A fizikai szükségletek mellett a mentális, érzelmi szükségletek kielégítésére irányuló szolgáltatásokat rendszeresen igénybe veszik, mint például a segítő beszélgetéseket, hiszen nekik vannak motivációik a változtatásra, de a továbblépéshez ennek megerősítésére szükségük van. Az integrációs szükségleteik kielégítésére igénybe veszik segítségünket például az álláskeresésben, életvezetési tanácsokat kérnek, vagy

éppen a reszocializációjukhoz szükséges készségek elsajátításához fogadnak el segítséget. A tartós intézményi elhelyezésben gondolkodók leginkább a számukra megfelelő ellátás felderítése, a folyamat elindítása, szervezése érdekében fordulnak hozzánk.

Információs, és kulturális szükségleteik kielégítésére az intézmény által biztosított sajtóterméket, könyvtárat veszik igénybe, s élnek a TV nézés lehetőségével. A körülményeink miatt csak korlátozottan tudják a sport iránti igényeiket kielégíteni.

### **Ápoló Gondozó Otthon**

#### *Szociális jellemzők:*

Az Ápoló Gondozó Otthon lakói önmaguk ellátására nem, vagy csak részben képes egyedülálló nyugdíjkorhatárt betöltött, és rokkant nyugdíjas személyek. Koruk, egészségi állapotuk indokolja állandó és folyamatos felügyeletüket, gondozásukat, ápolásukat. Zömében tartós hajléktalan létből kerültek az intézménybe, ez az oka annak, hogy már bekerülésük időpontjában mind mentálisan, mind szomatikusan leromlott állapotúak. Ennek megfelelően az ellátottak között magas a rokkant nyugdíjasok aránya, sokan itt érik el az öregségi nyugdíjkorhatárt. Az itt élők többsége elveszítette családi, társadalmi kapcsolatait, így életük legnehezebb szakaszában csak intézményi keretek között oldható meg fizikai, mentális, egészségügyi ellátásuk.

#### *Demográfiai mutatók:*

Az otthon létszámát tekintve 15% nő, 85% férfi. Ez az arány a hajléktalanok nemek szerinti megoszlásában követi az országos átlagot. Életkor szerint szinte mindannyian 50 év feletti, ez tükrözi korai és magas morbiditásukat.

Családi állapotukat tekintve magas (több, mint 50%) az elváltak száma, mely alátámasztja a hajléktalanná válás egyik fő okát, a családok széthullását. Magas az otthonban a nőtlenek és hajadonok aránya. Ők a családi köteleiket már rég elvesztették és remény sincs arra, hogy hozzátartozójukkal valaha találkozhatnak.

A munkában eltöltött évek számát tekintve a lakók felének több mint 30 éves munkaviszonya van. Összességében megállapítható, hogy az ellátottak többsége

jelentős munkaviszonnal rendelkezik, habár sok van közöttük olyan, aki éveken át „feketén” dolgozott. A gondozottak felének van szakmája.

#### *Szociális jellemzők:*

Az a személyes és környezeti stressz, amelynek hajléktalan időszakukban nap, mint nap ki voltak téve – megmutatkozik mind testi, mint lelki tünetekben. A társadalomból való kiilleszkedési folyamatuk során olyan életmód-és viselkedési mintákat sajátítottak el, amelyek a túléléshez kellettek. Az elsődleges szocializáció folyamán megtanult mintákat elfelejtették, mert az is a túléléshez kellett. Az Otthonban lehetőségük nyílik arra, hogy visszataláljanak, visszaszokjanak a hajléktalanságuk előtti életformájukhoz segítséggel, útmutatással.

Sokan küzdenek identitásválsággal, családdal, rokonsággal, baráttal csak kevesen tartanak kapcsolatot. Lelki bánatuk fő oka, a családjukkal való kapcsolatuk megszűnése, mely mindegyiküknél depresszióhoz vezetett.

Szociabilitás alig jellemző rájuk Kevesen, de vannak, akik alkalmi munkát szoktak vállalni a városban, vagy környékén. Ők vonhatók be legkönnyebben és leghamarább a közösségi életbe. A többiek azonosságtudata megrendült, morális válságban vannak, elidegenedtek egymástól, aszociális tünetek és az alkoholba való menekülés jellemző rájuk. Elhúzódó hajléktalanságuk kiegészítette belőlük mindazokat a humán-tartalékokat, amelyek éppen az apatikus helyzetből való kiemelkedéshez lennének fontosak.

A lakók többsége rokkantnyugdíjat, öregségi nyugdíjat, kisebb hányada szociális ellátást kap az államtól.

#### *Ellátási szükségletek:*

A lakók 90%-a addikciós problémával küzd, alkoholista, vagy veszélyesen, mértéktelenül ivó.

A dohányzás, az ivás, a hiányos táplálkozás hajléktalan életformájuk gyakori velejárója volt. Szükségük van a rendszeres életvitelre, táplálkozásra. A hosszú ideig tartó hajléktalanság legyengítette szervezetük immunrendszerét. Sokan szenvednek légzőszervi, szív, érrendszeri, emésztőszervi megbetegedésekben.



Az alkoholfogyasztás toxikus hatása eredményeképpen kiemelkedően gyakoriak a szervi károsodások: krónikus májelfajulás, polyneuropathia, szívmegbetegedés, delírium, agyi elfajulás, pszichoorganikus szindróma.

A rosszindulatú daganatok közül a gége, a szájüregi tumorok, a hörgők és a tüdő rákos megbetegedése magasan jelent halálokat ellátottjaink körében. Az okok között a bizonytalan eredetű alkohol, valamint a csikkezés a leginkább valószínűsíthető.

Belgyógyászati és mozgásszervi betegségek, mozgásszervi fogyatékoság, látás és beszéd fogyatékoság több lakón is jelen van egyszerre. Majdnem minden lakóra jellemző az alkohol okozta organikus eredetű kórkép: a demencia melyet mentálhigiénés módszerekkel is orvosolunk.

Közös jellemzőjük, hogy kifejezetten szükségük van a megfelelő segítségre, és többségében igénylik is azt. Ide tartoznak egyrészt az elsősorban fizikai állapotuk miatt önmaguk ellátására csak részben képesek, a krónikus betegségben szenvedő, a rokkant és az idős emberek. Őket napi szintű gondos ápolással segítjük. A fogyatékoságból származó testi maradványtüneteik már nem múlnak el, de a további egészségcsökkenés megállítható a rendszeres orvosi felügyelettel, szakorvosi vizsgálatokkal, megfelelő gyógyszereléssel, rehabilitációval, mentálhigiénés módszerekkel.

### **3. Feladatellátás szakmai tartalma, módja, biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**

A Gondozói Ház az alapvető fizikai, mentális, integrációs, információs, és kulturális szükségletekre figyelemmel az alábbi szolgáltatási elemeket nyújtja:

#### **Átmeneti szállás**

#### **Tanácsadás:**

A tanácsadásnak "nemritkán egy tájékoztató, továbbirányító funkciója is van, amely a szakszerűbb ellátást teszi lehetővé. Például egészségügyi kivizsgálást javasol, munkajogi kérdésekben segíteni tudó helyre, vagy jogi tanácsadóhoz irányít stb.

### **Egyéni esetkezelés:**

Ennek érdekében olyan szerződéses kapcsolatot hozunk létre az igénybevevővel, amely az érintett bevonásával és felhatalmazásával nyújt segítséget a felmerülő probléma kezelésére.

### **Gondozás**

Az intézmény szolgáltatását igénybe vevő részére nyújtott fizikai, mentális és életvezetési segítség, amelynek során az igénybe vevő szociális, testi és szellemi állapotának megfelelő egyéni bánásmódban való részesítése keretében a hiányzó, vagy csak korlátozottan meglévő testi-szellemi funkcióinak helyreállítására kerül sor.

Az ellátásban részesülő személyre vonatkozóan abban az esetben, ha az ellátást legalább hat hónap időtartamra veszi igénybe, egyéni gondozási terv készül.

Az ellátásban részesülő személlyel közvetlenül foglalkozó szakember folyamatosan figyelemmel kíséri és elősegíti az egyéni gondozási tervben meghatározottak érvényesülését. Az egyéni gondozási tervet kidolgozó munkacsoport, illetve az alapszolgáltatások esetében a gondozási tervet készítő személy évente – jelentős állapotváltozás esetén annak bekövetkeztekor – átfogóan értékeli az elért eredményeket, és ennek figyelembevételével módosítja az egyéni gondozási tervet.

### **Készségfejlesztés:**

A készségek fejlesztésénél célunk az ellátásban részesülők segítséget kapjanak a hajléktalan létből való kiszakadáshoz.

Esetkezelő munkánk során a szociális készségek közül a következők fejlesztésére koncentrálnunk.

Empátia, kongruencia, asszertivitás, motiválás, delegálás, értékelés, kommunikációs készségek (aktív figyelem és ennek kifejezése), figyelem, szervezethez és gondolkodtatás. A szociális érzékenységre utaló viselkedésminták: a tolerancia, az együttműködés, a segítség. A nyitottság, a szabálytartás, az alkalmazkodás és az önuralom, a jó időbeosztás és a pontosság.

### **Szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése**

Igénybevevők – amennyiben más módon nem oldható meg - eljuttatása a szolgáltatáshoz:

- Egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás segítése betegszállító, mentő igénylésével, vagy intézményi gépkocsival
- Hivatalokba, közszolgáltatókhoz való szállítás ügyintézés céljából intézményi gépkocsival
- Személyes holmik elszállítása kiköltözés esetén intézményi gépkocsival

Szolgáltatás - amennyiben más módon nem oldható meg - eljuttatása az igénybe vevőkhöz

- Étkezés biztosítása főzőkonyhából helyszínrre szállítással
- Adományok - amennyiben más módon nem oldható meg - intézményünkbe történő szállítása

### **Felügyelet:**

A felügyelet célja az igénybe vevő lelki és fizikai biztonságának fenntartása az intézményben. Amennyiben a kliens fizikai, vagy pszichés állapotából adódóan szükséges, személyi segítő jelenlétével intézményen kívül is biztosítunk felügyeletet. (Más intézménybe, szolgáltatókhoz stb. való kísérés).

### **Háztartást pótló segítségnyújtás:**

Célja az igénybe vevők komfortérzetének, jóléti állapotának biztosítása az egyén környezetében végzett tevékenységek, illetve mindennapi ügyei intézésében nyújtott tevékenységek által, mely az ellátott közvetlen személyes terére, környezetére irányul.

A tevékenység feladata az igénybe vevő közvetlen személyes környezete rendjének, tisztaságának megteremtése és megtartása, a személyes szükségletek kielégítését biztosító feltételek, állapotok megteremtése. A segítségnyújtás az ellátott aktuális helyzetére, meglévő képességeire a legteljesebb mértékben épít, segítve ezzel az önálló életvitelt.

Étkeztetés: Az átmeneti szállás egyszeri meleg étel biztosít naponta. Az igénybevétel az ellátottak írásbeli kérelmére történik, melyhez jövedelemigazolást kell mellékelni. A jogosultság megállapítását követően hetente kell előre igényelni az étkezést, melynek tényét a jogosult aláírásával igazolja. Az étkezésért fizetendő térítési díjat az EMJV. Önkormányzata rendeletében szabályozza. A térítési díjat havonta utólag lehet befizetni a Gondozó Ház irodájában. A térítési díjak évente egyszer kerülnek felülvizsgálatra. A napi egyszeri meleg ételt hétköznapokon 16 órától 17.45-óráig,

hétvégén és ünnepnapokon 11.30 és 12.30 óra között lehet az intézmény étkezdéjében elfogyasztani.

- Személyi tisztálkodás, személyes ruházat tisztításának lehetősége: A személyes tisztálkodásra a szobákhoz tartozó fürdőhelyiségben van lehetőség. Törülközőt, szappant, sampont az

A tevékenység speciális területe az ügyintézés, ami az igénybe vevő személyes és hivatalos ügyeinek támogatását jelenti az intézményben, vagy azon kívül az igénybe vevő részvételével és közreműködésével.

### Éjjeli menedékhely:

#### **Tanácsadás:**

Az igénybe vevő bevonásával történő folyamat, melynek során segítjük ügyfeleinket egy probléma vagy cél felismerésében és megítélésében, valamint a kezelésére adható különféle válaszok figyelembe vételében.

#### Fajtái:

- közvetlen tanács nyújtása,
- alternatívák felvázolása,
- célok megfogalmazásának segítése és
- a szükséges információ megadása

A tanácsadás elsősorban a normálisan működő, de az aktuális élethelyzetben elakadt személyek segítése abban, hogy elérjék céljaikat, vagy hatékonyabban működjenek. A beszélgetés középpontjában az aktuális élethelyzeti probléma áll, amelynek megoldásán a jelenre összpontosítva, tudatos szinten támogatásunkkal dolgozik a kliens. Ez a folyamat preventív célokat is szolgál: a probléma optimális megoldása elősegítheti a további problémák megelőzését. A tanácsadásnak "nemritkán egy tájékoztató, továbbirányító funkciója is van, amely a szakszerűbb ellátást teszi lehetővé. Például egészségügyi kivizsgálást javasol, munkajogi kérdésekben segíteni tudó helyre, vagy jogi tanácsadóhoz irányít stb.

### **Felügyelet:**

A felügyelet célja az igénybe vevő lelki és fizikai biztonságának fenntartása az intézményben. Amennyiben a kliens fizikai, vagy pszichés állapotából adódóan szükséges, személyi segítő jelenlétével intézményen kívül is biztosítunk felügyeletet. (Más intézménybe, szolgáltatókhoz stb. való kísérés).

### **Utcai szociális munka**

#### **Megkeresés:**

Működési területünkön felderítő és elérési munkát végzünk.

A már korábban megismert ügyfelek információi alapján és lakossági vagy hivatalok általi bejelentések alapján helyszín megkeresése majd megfelelő intervenció alkalmazása történik. A terepmunka alkalmával közterületen rendszeresen tartózkodó, külsejéről és viselkedéséről valószínűsíthetően hajléktalan embereket szólítunk meg és felajánljuk segítségünket

Ezt követően a hajléktalan egyének és csoportok számára szociális szolgáltatást biztosítunk melynek során:

1. Felmérjük a kliensek helyzetét és állapota miatt milyen azonnali intézkedést igényel (krízishelyzet oldása, azonnali segítségadással).
2. Bizalomteremtés
3. Megismerjük életmódjukat, kidolgozunk beavatkozási stratégiákat
4. Tájékozódunk a kliens igényeiről, szükségleteiről (ártalomcsökkentés ellátórendszerének megkeresésével az alapvető fizikai és mentális szükségletek kielégítése érdekében.)
5. Tájékoztatunk az igénybe vehető szolgáltatásokról, az együttműködés formáiról.
6. Rendszeres, helyhez és időhöz kötött alapszükségletet kielégítő segítségnyújtást biztosítunk, vagy közreműködünk megszervezésükben (étkezés, ruhaosztás, stb.)

7. A Gondozó Házban igénybe vehető szolgáltatásokról tájékoztatást adunk, ezek eléréséhez segítséget nyújtunk.

Gondozó Házban igénybe vehető:

- étkezési lehetőség:
- ruhapótlás
- tisztálkodási, mosási lehetőség

### **Szállítás:**

Az utcai szociális szolgálat gondoskodik ügyfeleinek előre tervezhető – az ügyféllel korábbi találkozáskor egyeztetett – szállításairól.

Ezen kívül lehetőség szerint biztosítanunk kell az előre nem tervezhető szállításokat is. A szállításhoz üzemképes, személyek szállítására alkalmas, fertőtleníthető gépjárművel rendelkezünk.

Bejelentés alapján (lakossági, hivatali) kiérkezünk a helyszínre, ahol megteesszük a szükséges intézkedéseket.

Az ellátott kérésére, vagy ha azt egészségi állapota teszi szükségessé, gondoskodunk a megfelelő intézménybe, hivatalokba stb. való szállításáról

Egészségügyi szolgáltatás igénybevételéhez biztosítjuk az intézmény orvosának helyszínre szállítását, indokolt esetben az ellátottak szakellátáshoz való eljuttatását

### **Egyéni esetkezelés:**

Az utcai szociális munkás kizárólag az ügyfél kezdeményezésére – (szóbeli) megállapodás megkötése után – folyamatosan dokumentált kapcsolatban, egyéni esetkezelést végez.

### **Tanácsadás:**

A tanácsadás során figyelembe vesszük a kliens szükségleteit, aktuális élethelyzetét, lehetőségeit, erőforrásait és ennek megfelelően tesz javaslatot a változtatásra, amely érintheti életvezetését, bizonyos magatartásformák elkerülését, az életmódban kívánatos változtatások megfontolását, a lehetséges kockázatok mérlegelését, illetve

felkínálhatja a kliens számára az adott probléma természetének megfelelő egyéb más professziók, intézmények bevonását a segítő kapcsolatban közösen megfogalmazott célok elérése érdekében.

### **Gondozás:**

Testi - lelki támogatás az utcai szociális munkában melynek célja a kliens számára lehető legjobb életminőség elérése, a kliens önálló problémamegoldó-kapacitásának erősítésével, annak megőrzésének kondicionálásával. Az utcai szociális munkás segítő tevékenysége közben figyelembe veszi a kliens meglévő testi-lelki funkcióit, az egészségi állapotát, az időközben bekövetkező egészségkárosodás mértékét, az önellátó-képességben és önálló életvezetés képességében bekövetkezett változásokat. Ezek figyelembevételével tervezi meg az állapotjavulás illetve megőrzés érdekében szükséges illetve javasolt feladatokat, azok időbeli ütemezését.

### ***Ápoló Gondozó Otthon***

Az Ápoló Gondozó Otthonban napi 24 órás ellátást biztosítunk.

#### *I. Előgondozás*

Első szakasza (kérelem beérkezését követő 20 napon belül) során:

- az elhelyezést igénybe vevő helyzetét megismerjük annak megállapítása céljából, hogy az igénybe vevő állapotának és szükségleteinek megfelelő az intézmény szolgáltatása,
- a szolgáltatás biztosítása előtt tájékoztatást nyújtunk az elhelyezést igénybe vevő részére az intézményi életre való megfelelő felkészülés érdekében,
- megvizsgáljuk, hogy az ellátást igénybe vevő életkora, egészségi állapota, valamint szociális helyzete alapján jogosult-e az ellátásra.

Második szakaszában (intézményi elhelyezést megelőzően 10 nappal korábban):

- a szolgáltatás biztosítását előkészítjük az igénybe vevő részére a fogadó intézményben,

- az intézményben élőket és a dolgozókat felkészítjük az új igénybe vevő fogadására, az intézménybe történő beilleszkedés zavartalan biztosítása érdekében.

*II. A teljes körű ellátás körében biztosítjuk:*

- A napi legalább háromszori étkezést
  - Az intézmény a bentlakók életkori sajátosságainak, valamint az egészséges táplálkozás követelményeinek megfelelően biztosítja az étkezést.
  - A három étkezésből két alkalommal meleg ételt biztosítunk.
  - Ha az igénybevevő egészségi állapota indokolja, részére az orvos előírásainak megfelelő étkezési lehetőséget (pl. diéta, gyakoribb étkezés) biztosítunk.
- A ruházattal, textíliával való ellátást
  - Az ellátottak az otthonban saját ruházatát és textíliáját használják.
  - Ha az ellátást igénybevevő megfelelő mennyiségű és minőségű saját ruházattal nem rendelkezik, részére legalább három váltás fehérneműt és hálóruhát, valamint az évszaknak megfelelő legalább két váltás felső ruházatot és utcai cipőt biztosítunk.
  - A felsorolt ruházat összetételéről, mennyiségéről valamint indokoltságáról az intézményvezető dönt.
  - A személyes használatra kiadott ruházat az intézmény tulajdonát képezi.
  - A lakók ruházatának mosását az intézményünk területén található mosodában végzik.
- Mentális gondozás keretében biztosítjuk:
  - a személyre szabott bánásmódot,
  - a konfliktushelyzetek kialakulásának megelőzése érdekében az egyéni, csoportos megbeszélést,
  - a szabadidő kulturált eltöltésének feltételeit,



- a szükség szerinti pszichoterápiás foglalkozást,
- az ellátottak családi és társadalmi kapcsolatainak fenntartásának feltételeit,
- a gondozási tervek megvalósítását,
- a hitélet gyakorlásának feltételeit,
- segítjük és támogatjuk az intézményen belüli kisközösségek, társas kapcsolatok kialakulását és működését.

-Az intézmény az egészségügyi ellátás keretében gondoskodik az igénybe vevő

- Egészségmegőrzését szolgáló felvilágosításáról
- Rendszeres orvosi felügyeletéről
- Szükség szerint ápolásáról
- Szakorvosi ellátásához való hozzájárulásáról
- Kórházi kezeléséhez való hozzájárulásáról
- Gyógyszerellátásáról
- Gyógyászati segédeszközeinek biztosításáról.

Az intézmény az ellátott részére az alap-gyógyszerkészlet körébe tartozó gyógyszereket térítésmentesen biztosítja.

Az alap-gyógyszerkészlet körébe tartozó gyógyszereken túlmenően felmerülő egyéni gyógyszereszköz szükséglet teljes költségét az intézmény viseli ha,

- Az ellátott a személyi térítési díj megfizetése után fennmaradó havi jövedelme nem haladja meg a nyugdíjminimum 20%-át.
- Az igénybe vevő részére a költőpénzt az intézmény biztosítja.

Az alap-gyógyszerkészlet körébe tartozó gyógyszereken túlmenően felmerülő egyéni gyógyszereszköz szükséglet részleges költségét az intézmény viseli ha,

- A fent említett fennmaradó jövedelem meghaladja a nyugdíjminimum 20%-át, azonban nem fedezi a gyógyszerköltséget. (Az intézmény ebben az esetben a költőpénz összegét meghaladó részt egészíti a gyógyszereszköz szükséglet mértékéig.)

Az intézmény nem köteles az egyéni gyógyszerészükséglet költségeinek viselésére, ha az ellátott a gyógyszerköltség reá eső részét nem fizeti meg.

A testközeli segédeszközök tekintetében a költségviselés a fentiek szerint történik.

A testtávoli eszközök költségeinek viselése az intézmény feladata.

- Lakhatás:

- Az intézmény az igénybe vevő részére éjszakai és nappali tartózkodásra szolgáló helyiséget biztosít.

### *III. Érték és vagyonmegőrzés*

Az intézményben az ellátottak pénzének megőrzése az ellátást igénybe vevő, illetve törvényes képviselőjének meghatalmazása szerint az intézményben, vagy pénzügyintézetben történik.

A bentlakásos intézményben az ellátott személy készpénzének kezelése saját vagy törvényes képviselőjének írásbeli nyilatkozata szerint személyes nyilvántartású letét formájában is történik. A letétben elhelyezett készpénz elsősorban a személyes szükségletek kielégítését szolgálja.

A személyes szükséglet körébe tartozik különösen az intézményi ellátást meghaladó mennyiségű vagy minőségű élelmezés, ruházat, valamint textil. A felsoroltakon kívül személyes szükségletek kielégítését szolgálja még a személyes használati tárgy (pl. televízió, magnetofon, rádió, hűtőszekrény) és szolgáltatás (pl. fodrász, kirándulás, kulturális program) is.

### *IV. Az intézményben elhunytak eltemettetésének megszervezése*

Az intézményben gondoskodunk az elhunyt:

- elkülönítéséről,
- végtisztességre való felkészítéséről,
- a törvényes képviselő, valamint a közeli hozzátartozók értesítéséről,
- ingóságainak számbavételéről, megőrzéséről, letétbe helyezéséről, valamint a hagyatéki végzést követően az örökösöknek történő átadásáról.
- az elhunyt halála előtti rendelkezése szerint a temetéséről.

Az intézmény vezetője - amennyiben nincs, vagy nem lehető fel az eltemettetésre köteles személy, vagy az eltemettetésre köteles személy nem gondoskodik a temetésről - az elhunyt személy köztemetésének elrendelése iránt intézkedik a haláleset szerint illetékes települési önkormányzatnál.

#### *V. Foglalkoztatás*

- Mindent megteszünk az ellátott testi-lelki aktivitása fenntartásának, megőrzésének érdekében.
- Az ellátott korának, egészségi állapotának, képességeinek és egyéni adottságainak figyelembevételével
  - aktivitást segítő fizikai tevékenységeket,
  - szellemi és kulturális tevékenységeket,
  - szórakoztató tevékenységeket szervezünk.

#### *VI. Hivatalos ügyeik intézésének segítése.*

- Segítséget nyújtunk hivatalos ügyeik intézésében, pl levél gépelése, kapcsolatfelvétel a hivatalokkal, szükség esetén a helyszínre való szállítás.

### **3.a. Ápolási, gondozási feladatok jellege**

#### *Átmeneti szállás*

Átmeneti szállóról történő továbblépéshez az esetkezelő szociális munkás személyre szabott segítség nyújt. A kliens lehetőségeit, erőforrásait figyelembe véve együttműködési szerződésben kerülnek meghatározásra a problémák, feladatok. Ez a szerződés az alapja a segítő folyamatnak, ami a kliens aktív közreműködését feltételezi a kitűzött célok elérése érdekében.

#### *Ápoló Gondozó Otthon*

Gondozási tevékenységünk, gondozottjaink hiányzó, vagy csak korlátozottan meglévő testi-szellemi funkcióinak helyreállítására irányul. Mivel az ellátottak többsége

maradandó egészségkárosodással kerül be az Otthonba, így az állapotának szinten tarása, az állapotromlás megakadályozása a fő célunk.

Ápolási tevékenységünk során az intézmény keretei között megoldható egészségi állapot helyreállítását végezzük.

Az ellátásban részesülő személyre vonatkozóan egyéni gondozási terv készül. Ennek kidolgozását munkacsoport végzi. A munkacsoportban, az ellátásban részesülő személlyel közvetlenül foglalkozó szakember, valamint az intézményvezető által kijelölt szakemberek vesznek részt. A gondozási tervet, valamint annak módosítását, az ellátást igénybevevő személlyel, illetve törvényes képviselőjével közösen készítjük el. A gondozási tervben egyénre szabottan határozzuk meg az ellátásban részesülő állapotának megfelelő gondozási, ápolási feladatokat, és azok megvalósításának módszereit. A gondozási tervet az ellátás igénybevételét követően egy hónapon belül készítjük el.

Az egyéni gondozási terv tartalmazza

- az ellátott személy fizikai, mentális állapotának helyzetét,
- az állapotjavulás, illetve megőrzés érdekében szükséges, illetve javasolt feladatokat, azok időbeli ütemezését,
- az ellátott részére történő segítségnyújtás egyéb elemeit.

Az ellátásban részesülő személlyel közvetlenül foglalkozó szakember folyamatosan figyelemmel kíséri és elősegíti az egyéni gondozási tervben meghatározottak érvényesülését. Az egyéni gondozási tervet kidolgozó munkacsoport, évente, illetve jelentős állapotváltozás esetén annak bekövetkeztekor - átfogóan értékeli az elért eredményeket, és ennek figyelembevételével módosítja az egyéni gondozási tervet.

Ha az ellátásban részesülő személy állapota miatt ápolásra is szorul, az egyéni gondozási terv részeként ápolási terv is készül. Az ápolási terv az ápoló-gondozó otthonban elhelyezett személy részére nyújtott ápolási feladatok dokumentációja, amely az ápolásra szoruló személy állapotának javítására vonatkozó feladatokat, illetve az alkalmazható technikákat tartalmazza.

Az ápolási terv tartalmazza:

- az ellátást igénybe vevő egészségi állapotának leírását,

- az ápolási tevékenység részletes tartalmát,
- az ellátást igénybe vevő önellátó képességének visszanyeréséhez szükséges segítő tevékenységet,
- az ápolás várható időtartamát,
- szükség szerint más formában biztosítandó ellátás kezdeményezését (ápolóotthoni elhelyezését, fekvőbeteg-gyógyintézeti elhelyezést stb.).

Az ápolási feladatok szakszerű ellátását az intézmény orvosa folyamatosan figyelemmel kíséri.

#### **4. Az ellátás igénybevételének módja**

##### *Utcai szociális munka*

Az igénybevétel önkéntes, a kapcsolatfelvétel az utcai szociális munkásokkal történhet a terepen, amikor a szociális munkások „mintegy véletlenül” találkoznak egy – még eddig nem ismert – hajléktalan emberrel, de bejelentés kapcsán, vagy más személyektől származó információ alapján a szociális munkások egy bizonyos hajléktalan személyt keresnek meg segítségnyújtás céljából. Másik módja a kapcsolatfelvételnek, ha a hajléktalan ember keresi meg problémájával az utcai szociális munkásokat az intézményben. Az utcai szociális munkát két fő utcai szociális munkás végzi, munkaidejük napi nyolc óra. Ügyfélfogadási idejük hétköznapokon 12.00-15.00 óra között van. Ezen kívül 7.00-20.00 óra között az intézménybe bejövő hajléktalanok igénybe vehetik segítségüket, amennyiben nem dolgoznak terepen. Az utcai szociális munkások heti rendszerességgel felkeresik a hajléktalanokat tartózkodási helyükön. A végzett tevékenységről az utcai szociális munkások gondozási lapot vezetnek.

### *Éjjeli menedékhely*

A felvétel az igénybevevő szóbeli kérelmére történik, mellyel 7-20 óráig a Gondozói Ház szociális munkásaihoz fordulhat. 20 óra után a szolgálatot teljesítő dolgozó intézkedik az ideiglenes felvételtől. Az igénybevétel feltétele: ha felvétel előtt nincs rá mód, 2 napon belül az egészségügyi vizsgálatok elvégzése (tüdőszűrő, bőrgyógyászati vizsgálat). Az ellátásért térítési díjat nem kell fizetni.

Az igénybevétel ideje: naponta 16 óra 30-tól, másnap reggel 8 óráig.

### *Átmeneti szállás*

A felvétel az igénybevevő írásbeli kérelmére történik, a jogszabály által előírt formanyomtatványon kell benyújtani a Egri Szociális Szolgáltató Intézmény igazgatójához. Az ellátásért térítési díjat kell fizetni, amely a helyi önkormányzati rendeletben szabályozott mértékű, de nem lehet több az igénybe vevő rendszeres havi jövedelmének 60%-nál. A térítési díjat az igénybe vevő minden hónap 10-ig köteles fizetni. Az ellátás első alkalommal történő igénybevétele esetén 30 napig térítésmentes. Az intézet igazgatója a rendeletben meghatározott térítési díjat az igénybevevő szociális körülményeire tekintettel 10%-kal csökkentheti. Az igénybevevő a két hónapot meg nem haladó távolléte idejére a megállapított személyi térítési díj 20%-át fizeti. A két hónapot meghaladó távolléte idejére a térítési díj 40% -át, ha kórházi kezelés alatt áll, egyéb esetekben 60%-át fizeti.

A szolgáltatás igénybevételéhez bőrgyógyászati és tüdőszűrő vizsgálat szükséges.

### *Ápoló Gondozó Otthon*

Az intézményi ellátás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik. Az ellátási kérelmet formanyomtatványon a Egri Szociális Szolgáltató Intézmény igazgatójához kell benyújtani. Az intézmény igazgatója döntéséről értesíti az ellátást igénylőt a kérelem elbírálásáról. Amennyiben az intézmény vezetője férőhely hiányában az ellátásra vonatkozó igényt nem tudja teljesíteni, úgy az igénylőt várakozó listán nyilvántartásba veszi.

Az intézményvezető az igények beérkezésének sorrendjében gondoskodik az ellátást igénylők elhelyezéséről.

Az intézmény vezetője az ellátást igénylő azonnali elhelyezéséről gondoskodik, ha annak helyzete a soron kívüli elhelyezést indokolja. A soron kívüli elhelyezésre vonatkozó igényt a kérelemben, illetve az értesítésben fel kell tüntetni.

Több soron kívüli elhelyezésre vonatkozó kérelem, illetve beutaló határozat esetén az intézményvezető az igény kielégítésének sorrendjéről az intézmény orvosának és a fenntartó képviselőjének bevonásával dönt.

Az intézményi ellátásért térítési díjat kell fizetni, ami nem lehet több az igénybe vevő rendszeres havi jövedelmének 80%-nál s úgy kell megállapítani, hogy az ellátottnál a mindenkori nyugdíjminimumnak megfelelő összeg 20%-a költőpénzként megmaradjon.

## **5. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

A Egri Szociális Szolgáltató Intézmény honlapján tájékoztatást nyújtunk a Gondozói Ház szolgáltatásairól, az ellátás különböző formáiról, a szolgáltatások igénybevételének módjáról, illetve elérhetőségünkről. Ez elsősorban a lakosság és a különböző intézmények tájékoztatását szolgálja.

A szolgáltatásaink leendő igénybevevői, akik ezt a lehetőséget csak ritkán tudják igénybe venni, ezektől intézményektől és a lakosságtól kapnak információt.

Az utcai szociális munkások folyamatosan megtalálhatók a közterületen, formaruhájukkal felhívják magukra a figyelmet. Így a rászorulóknak és a lakosságnak is kaphat tőlük közvetlenül információt.

Az ellátásba kerülők az intézményben már részletes tájékoztatást kapnak minden, őket érintő szolgáltatásról.

Krízisidőszakban, mikor a figyelem fokozottan a hajléktalan emberekre irányul, eleget teszünk a média érdeklődésének. Részletesen beszámolunk ilyenkor az intézmény tevékenységéről.

## **6. Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

A Gondozói Házban Érdekképviselési Fórum működik, melyben az ellátottak ill. a Ház munkatársai és a fenntartó önkormányzat képviselője vesz részt.

Az intézmény szolgáltatásait igénybevételének módját, rendjét, feltételeit a házirend szabályozza.

Az intézmény szolgáltatásaiban részesülő személyeknek az ellátottjogi képviselő nyújt segítséget jogaik gyakorlásában.

Az intézményben jogász dolgozik, akit ügyfélfogadási időben az ellátottak felkereshetnek.

A házirend az intézményben ki van függesztve, mindenki számára hozzáférhető. Ennek mellékletét képezi az Érdekképviselési Fórum szabályzata. Az ellátottjogi képviselő elérhetősége szintén jól látható helyen ki van függesztve.

A 2001. évi LXXIX. tv-el módosított 1993. évi III. tv. 94/L. § szerint a szociális szolgáltatást végző személy büntetőjogilag közfeladatot ellátó személynek minősül, és mint ilyen, kiemelt jogi védelemben részesül.

Eger, 2019.03.20.

Külvári Anikó  
igazgató



Jóváhagyta:

Eger, 2019.03.20.

Habis László

Eger Megyei Jogú Város  
polgármestere

