

Önkormányzati Szociális Szolgálat
2840 Oroszlány, Fürst S. u. 20.
Telefon: (34) 560 070

AZ ÖNKORMÁNYZATI SZOCIÁLIS SZOLGÁLAT
MÁTYÁS KIRÁLY U. 7. SZÁM ALATTI TELEPHELY
SZAKMAI PROGRAMJA

Készült: Oroszlány, 2026. március 04.
Hatályba lép: 2026. március 26.

Készítette: Kriszt Hedvig
telephelyvezető

Ságiné Kincses Ágnes
intézményvezető

A szakmai programot Oroszlány Város Önkormányzatának Képviselő-testülete a
.....Kt. sz. határozatával jóváhagyta.

.....
Takács Károly
polgármester

Szakmai program

Az intézmény/telephely neve:

Önkormányzati Szociális Szolgálat

Cím:

2840 Oroszlány, Mátyás király út 7.

Az intézmény típusa:

Integrált szakmai egység

Férőhelyek száma:

Nappali Melegedő: 40 fő

Éjjeli Menedékhely: 50 fő + 25 fő időszakos férőhelybővítés

Szolgáltatási formánk működését főként az *1993. évi III. törvény* (a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról), a *9/1999. SzCsM rendelet* (a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről) és az *1/2000. SzCsM rendelet* (a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről) szabályozza.

A jelen szakmai program az 1/2000. SzCsM rendelet 5/A. § alapján készült. A szakmai program az Önkormányzati Szociális Szolgálat **2840 Oroszlány, Mátyás király u. 7.** szám alatti címen található telephelyén működő **hajléktalanok nappali melegedője, éjjeli menedékhelye és a népkonyha** szolgáltatásainak, működésének, feladatainak körét foglalja össze, amely kiemelten figyelembe veszi az alábbi szempontokat:

1. a szolgáltatás célja
2. a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása,
3. a más intézményekkel történő együttműködés módja,
4. az ellátandó célcsoport jellemzői,
5. a biztosított szolgáltatási elemeket,
6. az ellátás igénybevételének módja,
7. a szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja,
8. az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.

A szakmai program mellékletei:

1. sz. Melléklet: Házi rend
2. sz. Melléklet: A Szervezeti és Működési Szabályzat

A szakmai programot az intézmény módosítja, amennyiben elemei körében változás következik be.

1. A szolgáltatás célja

A szolgáltatások célja a hajléktalan emberek társadalmi leszakadásának lehetőség szerinti megszüntetése, életminőségük javítása. A hajléktalanellátó tevékenységünk másodlagos eredménye a közegészségügyi és járványügyi, valamint bűnmegelőzési célok betöltése.

Az országos tendenciákhoz hasonlóan a társadalmi, gazdasági változások hatására változik a társadalom perifériájára kerülők köre, akik a halmozottan jelentkező szociális problémáik hatására olyan krízishelyzetbe kerülnek, amikor a lakhatási problémák miatt az éjszakai pihenés gondot jelent, amikor a nappali tartózkodásuk, társas kapcsolataik ápolásának tere, és a legalább napi egyszeri meleg étkezésük nem biztosított.

Az ellátást igénylők száma a városban az utóbbi öt évben, főként a téli időszakban jelentős emelkedést mutat a nyári időszakhoz képest.

Az éjjeli menedékhely önellátásra, és közösségi együttélés szabályainak betartására képes hajléktalan személyek éjszakai pihenését, valamint krízishelyzetben éjszakai szállást biztosító szolgáltatás. A szakellátások közé tartozó éjjeli menedékhely csak harmincezer lakos felett kötelező – azonban ez a mi közel 18 ezres városunkban nélkülözhetetlen, ezt támasztják alá az ellátási formáról készített statisztikák. Az éjjeli menedékhely Oroszlány város közigazgatási területéről fogadja a szolgáltatást igénybevevőket.

A nappali melegedő elsősorban a hajléktalan személyek nappali tartózkodására nyújt lehetőséget. A nappali melegedő munkatársai segítséget nyújtanak a hajléktalan személy életviteléhez, elősegítve a szociális ellátások igénybevételét. A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. sz. tv. 87 § alapján a település önkormányzata számára kötelező feladat a nappali melegedő működtetése, melyet a város területén kívül másik négy település számára is biztosít.

A népkonyhai szolgáltatás alapellátás keretén belül helyben fogyasztással legalább napi egy tál meleg ételt biztosít azoknak a szociálisan rászorult személyeknek, akik más étkezési formát nem tudnak igénybe venni.

A fenti három szolgáltatás szorosan illeszkedik egymáshoz. Ezzel Oroszlány városban a hajléktalan emberek számára komplex és a lehetőségekhez mérten kielégítő szolgáltatást nyújtunk.

A hajléktalan személyek egy intézményben történő ellátása segíti a szakmai és anyagi erőforrások kedvező kihasználását, megkönnyíti az átjárhatóságot és a munkaszervezést.

A hajléktalan ellátás területén dolgozó munkatársak távollét esetén egymást helyettesítik.

2. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása

Az 50 férőhelyes éjjeli menedékhely, valamint a 25 fős időszakos férőhelyszám bővítés az alábbiakat biztosítja:

- ágyat az éjszakai pihenésre;
- két db pléd és egy db lepedő használatára;
- lehetőséget:
 - o a személyi tisztálkodásra (indokolt esetben törölköző és tisztálkodó szer használatára);
 - o az étel melegítésére és elfogyasztására;
 - o a betegek elkülönítésére;
 - o a közösségi együttlétre;
 - o szociális információ biztosítására;
 - o az ellátott jogosultságaira vonatkozó tanácsadásra;
 - o pszichoszociális és életvezetési tanácsadásra;
 - o esetenkénti sport vagy kulturális összejövetelre;
 - o esetenkénti mentálhigiénés, önismereti csoportfoglalkozásra;
 - o levél küldése és fogadása, postacímre,
 - o az értékek biztonságos megőrzésére,
 - o a ruhák tisztítására.

A 40 férőhelyes nappali melegedő szolgáltatása lehetőséget biztosít a:

- közösségi együttlétre;
- pihenésre;
- személyi tisztálkodásra;
- személyes ruházat tisztítására;
- indokolt esetben törölköző, tisztálkodó és tisztítószer használatára;
- étel melegítésére, tálalására és elfogyasztására;
- szociális információ biztosítására;
- az ellátott jogosultságaira vonatkozó tanácsadásra;
- pszichoszociális és életvezetési tanácsadásra;

- esetenkénti sport vagy kulturális összejövetelre;
- esetenkénti mentálhigiénés, önismereti csoportfoglalkozásra;
- levél fogadása és küldése postacímre.

A Népkonyha az alábbi szolgáltatást biztosítja:

A népkonyha alkalmi jelleggel és helyben fogyasztással legalább napi egyszeri egy tál meleg ételt biztosít azoknak a szociálisan rászorult személyeknek, akik más étkeztetési formát nem vesznek igénybe.

A népkonyhán kiszolgált egy adag ételnek – a Vr. mellékletének „A” táblázatában meghatározott értékek alapulvételével – a 19–60 éves korra meghatározott napi energia- és tápanyagszükségletnek legalább negyven százalékát kell biztosítania. A népkonyhán diétás étkeztetést nem biztosítunk.

Lehetőséget biztosítunk az igénybevevő számára segítségnyújtásra, támogatást kap egyéb gondjainak megoldásában. Az ellátás során a szociális szakember tájékoztatja, hogy helyzetének megfelelő hol, milyen jellegű ellátási formát vehet igénybe.

Tárgyi feltételek

Az intézmény a városközponttól mintegy 500 m-re található. A helyi járatos autóbussz-megálló az épülettől kb. 200 m-re van.

Az épület rendezett környezetben helyezkedik el. Az intézmény átalakítására 2004-ben került sor. Teljesen felújított, kétszintes, 700 m²-es alapterületű épület. Az épület akadálymentesített, azaz az épületbe való bejutás, valamint az épületen belül való közlekedés megoldott mozgásukban akadályozottak számára is. A közel 100 m²-es közösségi helyiségben TV, rádió, magnó, CD lejátszó, társasjáték, könyvek és folyóiratok segítik a hasznos időtöltést. Négy hálószobában 50 fő részére biztosított az éjszakai pihenés. A szobák 17, 18 és 20 ágyasak. Az intézmény az ellátottak részére ágyneműt biztosít. Az alsó szinten akadálymentes zuhanyzó és WC, illetve nemenként elkülönített WC-k és kézmosók állnak rendelkezésükre. A felső szinten nemenként kettő, illetve három zuhanyzó biztosított. A behozott élelmiszerek tárolására, melegítésére lehetőség van, melyet az ebédlőben lehet elfogyasztani. A személyes ruházat tisztítása az intézmény által biztosított mosógéppel és centrifugával történik. Az intézmény a tisztálkodáshoz szükséges textíliát biztosítja, és szükség szerint cseréli. Intézményünk törekszik arra, hogy jó kapcsolatot ápoljon olyan szervezetekkel, amelyekről adomány ruhákat, adomány élelmiszereket szerezhet be. Amennyiben az intézménynek lehetősége van ilyen

adományokhoz jutni, az éjjeli menedékhely szolgáltatásainak igénybevevői körében felajánlja azt. Az intézményben orvosi szoba, illetve két ágyas betegszoba is rendelkezésre áll.

Az egység a szolgáltatás biztosítása során elsődleges figyelmet fordít arra, hogy az ellátásban részesülők emberi méltósága, állampolgári jogai biztosítottak legyenek. Alapelveként fogalmazódik meg, hogy az egyén autonómiáját elfogadó, integrációját segítő, személyre szabott gondozás valósuljon meg.

A szolgáltatási formáink a hét minden napján igénybe vehetőek.

- **Az éjjeli menedékhely:** minden nap 18 órától másnap reggel 8 óráig,

- a **nappali melegedő:** minden nap 8 órától 18 óráig,

- a **népkonyha** hétköznap 12-től 13 óráig, szabad- és munkaszüneti napokon 11.30-tól 12.30-ig tart nyitva.

Az időszakos férőhelyek a fentebb felsorolt módokon és időszakokban vehetőek igénybe.

Az intézmény az ellátást igénybevevők részére szociális, fizikai, mentális és életvezetési segítséget nyújt, melynek során az igénybevevő szociális, testi és szellemi állapotának megfelelően egyéni bánásmódban részesül. A szociális szolgáltatást nyújtók elősegítik a további szociális és egészségügyi ellátások igénybevételét, elérését.

Egészségügyi ellátás

- Figyelemmel kísérjük az ellátást igénylők egészségi állapotát.

- Az intézményben orvosi ellátás heti egy alkalommal, két órában biztosított.

- Az elsősegélynyújtáshoz a feltételek adottak és megfelelő személyzet áll rendelkezésre.

- Az intézmény rendelkezik az alapvető gyógyszerek közül az orvosi rendelvény nélkül beszerezhető, fájdalom és lázcsillapításhoz szükséges szerekkel.

- Az intézmény szükség esetén anyagi segítséget is nyújt a gyógyszerek kiváltásában, illetve egyéni esetkezelés során a gyógyszerelést is felvállalja.

- A hajléktalan személyek számára az ellátás igénybevételekor kötelező a tüdőszűrés és a bőrgyógyászati ellenőrzés, illetve minden olyan alkalommal is, amikor azt a szakorvos elrendeli.

- Külön hangsúlyt kap az egészséges életmód kialakítása, amelynek érdekében:

- A személyi higiéné megtartására kiemelt hangsúlyt fektetünk.

- Egyéni és csoportos egészségügyi tanácsadást, illetve felvilágosító előadásokat szervezünk saját és külső szakemberek segítségével.
- Lehetőséget nyújtunk a vérnyomás, illetve vércukorszint rendszeres ellenőrzésére.

Szociális és pszichés gondozás

Az ellátást igénybe vevők testi - lelki egyensúlyának megtartása fontos feladatunk. Szem előtt tartjuk a személyre szabott bánásmód és emberi méltóság tiszteletben tartását. Az együttélés szabályait a házirendben rögzítettük, betartása, betartatása mindenkinek érdeke. A konfliktushelyzet kialakulásának megelőzése érdekében egyéni és csoportos megbeszéléseket szervezünk.

Segítséget nyújtunk a hivatalos ügyek intézésében, okmányok beszerzésében, a más szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosításában.

A hajléktalanságból kivezető utak felkutatása érdekében figyelemmel kísérjük a kínálkozó lehetőségeket és különböző alternatívákat próbálunk felajánlani klienseiknek.

A járási kormányhivatal megfelelő szervezetével (foglalkoztatási osztály), valamint különböző munkaerő közvetítéssel és munkaerő kölcsönzéssel foglalkozó gazdasági szervezetekkel szoros kapcsolatot alakítottunk ki, igyekszünk naprakész információval segíteni a hozzánk fordulókat, hogy képzettségüknek, jelenlegi helyzetüknek megfelelő munkát tudjanak vállalni. A munkatársak rendszeresen megkeresik a járási foglalkoztatási osztályt, rendszeres kapcsolatot tartanak a már említett gazdasági szervezetekkel, hogy az aktuális munkavállalási lehetőségekről tájékoztatni tudják az ügyfeleinket. Mindezek mellett lehetőséget keresünk az alkalmi munkavégzésre is, azok számára, akiknek a rendszeres foglalkoztatás nem nyújt megoldást.

Segítséget nyújtunk a szabadidő hasznos eltöltésében. TV, rádió, magnó, CD, DVD, újságok, folyóiratok, társasjátékok állnak a rendelkezésünkre, emellett közösségi programokat szervezünk (kirándulás, ünnepek megtartása - pl. karácsony -, szellemi vetélkedők, ügyességi játékok, stb.).

- Meghitt, műsorral egybekötött farsangi, anyák napi, húsvéti, karácsonyi ünnepséget tartunk.
- Szalonnasütéssel egybekötött kirándulást szervezünk, de fontosnak tartjuk azt is, hogy más intézményeket is megismerjenek lakóink.
- A közösen kiválasztott és megtekintett filmekről vitát, beszélgetést folytatunk.

- A szabadidő hasznos eltöltése érdekében társasjátékok: sakk, kártya, pingpongasztal is a lakók rendelkezésére áll. Ennek keretén belül folytatott beszélgetések hasznos információkkal segítik munkánkat.
- Előadókat hívunk meg intézményünkbe, illetve az ilyen előadásokon való részvételt támogatjuk, melyek segítenek abban, hogy a hajléktalan embereknek nagyobb esélyük legyen a társadalomba történő visszakerülésre.
- Előadásokat szervezünk szenvedélybetegségekről, illetve szakemberekhez, külső segítő szervezetekhez irányítjuk az arra rászorulókat.
- Az egyéni beszélgetések nagyon fontosak munkánk során, melyet kezdeményezhet a hajléktalan ember, de a szociális munkás is.

A krízisintervenció az egyéni esetkezelés során, a reszocializáció elsősorban csoportfoglalkozások keretében történik. Fontos a – megmaradt - családi kapcsolatok ápolása. Elengedhetetlen a hajléktalan személyek mentális, fizikai állapotának javítása. Fontos szerepe van az alkohol-problémákat kezelő programoknak, de a kábítószerekkel kapcsolatos felvilágosító és tájékoztató munka is kiemelkedő szerepű.

- Az alkoholprobléma és a kábítószer-fogyasztás komoly gond, ennek kezelése/megelőzése érdekében előadásokat szervezünk, szoros kapcsolatot tartunk szakemberekkel (ideggondozó szakorvos, pszichológus).
- Egyéni tanácsadással igyekszünk segíteni a klienseket, hogy fizikai és pszichés állapotukat hogyan tudják karbantartani, illetve ezeket hogyan lehet javítani.

Fizikai ellátás

- Az étkeztetést napi egyszeri meleg étel formájában a népkonyha biztosítja, emellett lehetőség van a saját élelmiszer melegítésére és elfogyasztására. A konyha által biztosított népkonyhai ebéd az élelmiszer nyersanyagok energia és tápanyag tartalmát a jogszabály szerint biztosítja.
- A hajléktalan személyek egészségi állapotának megfelelően a szükségleteik kielégítésére, illetve annak segítésére van lehetőség. A személyi higiéné feltételeinek biztosítása az intézmény dolgozóinak kiemelt feladata. Ennek érdekében a szükséges megfelelő helyiségek rendelkezésre állnak és a tisztálkodó szereket illetve szükség esetén mosószert biztosít az intézmény. Ezek rendszeres használatát a munkatársak kiemelten szorgalmazzák.
- Az intézmény az adományként kapott ruhakészletéből igény esetén ruhacserét biztosít.

- A személyes ruházat tisztítására mosoda áll rendelkezésre, itt mosógép és centrifuga, öblítésre szolgáló edények, szárító került elhelyezésre, a mosáshoz szükséges tisztítószer szükség esetén az intézmény biztosítja.
- Az alváshoz és a tisztálkodáshoz használatos textília cseréjéről tisztításáról és javításáról/pótlásáról az intézmény gondoskodik.

További szolgáltatások

- Lehetőséget nyújtunk a postai küldemények fogadására, az elérhetőség biztosítására.
- A hajléktalan személyek csomagjainak megőrzése zárható szekrényben történik.
- Fodrászszolgáltatást nyújtunk, melyet munkatársaink biztosítanak ellenszolgáltatás nélkül.
- Minden személy vagyonával, készpénzével szabadon rendelkezik, amennyiben a hajléktalan személy igényli betétkönyvének, értékeinek intézményi kezelését, azt írásban kérheti két tanú aláírásával. Az intézmény személyenként tartja nyilván az elhelyezett értékeket, csak az általa őrzött értékekért, betétkönyvekért vállal felelősséget.

A telephely működése során alapvyként került megfogalmazásra:

- A szociális munka szakmai tevékenység, mely a szociális munkát végző szakmai felelősségét meghatározó etikai elveken alapul.
- A szociális munkát végző felelőssége a kliensekkel, egymással, a munkaadókkal, egyéb szakmák képviselőivel és a társadalom más tagjaival való együttműködésre terjed ki.
- Felelősséget vállal a kliensek érdekeinek érvényesítésében – azok beleegyezésével vagy felkérésére.
- Tiszteletben tartja minden ember értékét, akaratát, méltóságát, egyéniségét és jogait.
- Nemre, korra, társadalmi és etnikai hovatartozásra, vallási és világnézeti meggyőződésre, nemi irányultságra, fogyatékosagra és egészségi állapotra való tekintet nélkül, valamint bármely egyéb hátrányos megkülönböztetés kizárásával tevékenykedik.
- Tevékenységéről beszámolóval tartozik szakmai felettesének, és felelős azért, hogy a szakmai standardoknak megfelelő munkát végezzen.

- Elfogadja, hogy minden szakma kompetenciája véges. A kliens érdekei megkívánják mindazok együttműködését, akik osztoznak a klienssel kapcsolatos szakmai felelősségben. A szociális munkát végző fontos feladata az együttműködés kezdeményezése és fenntartásának elősegítése.
- Szakmai tevékenysége során a titoktartást és az információk felelős kezelését köteles biztosítani. A titoktartás minden szóbeli, írásbeli, hang- és képanyagra rögzített és az azokból kikövetkeztethető információra, az esettanulmányokra, eset ismertetésekre és publikációkra is vonatkozik.
- Munkája során tájékoztatja a klienseket a rendelkezésre álló lehetőségekről. Közösén végig gondolják a segítségnyújtás, az együttműködés menetét, formáit, várható következményeit annak érdekében, hogy a kliens autonóm döntést hozhasson.
- A kliens függőségi helyzetével nem él vissza. Munkája során a segítségnyújtás a döntő, és csak ennek részeként, az együttműködés érdekében végez kontrolltevékenységet.
- A kliensek érdekeit képviseli, de ez nem sértheti mások érdekeit.
- Arra törekszik, hogy az általa nyújtott szolgáltatások – megkülönböztetés nélkül – mindenki számára elérhetőek legyenek.
- Arra törekszik, hogy elhárítson, kiküszöböljön és elkerüljön minden olyan befolyásoló tényezőt, amely tárgyilagos munkavégzését gátolja.
- Tájékoztatja a klienst az általa igénybe vett szolgáltatás esetleges anyagi feltételeiről.
- A kliensről semmiféle juttatást, szolgáltatást nem kérhet, és nem fogadhat el.
- A kliens – a szociális munkásra vonatkozó – panaszát az érintett felek bevonásával kell megvizsgálni.
- A kliens és a szociális munkát végző kapcsolata a kölcsönös bizalmon alapul.
- Amennyiben az intézmény működése lehetővé teszi, a kliens választhat szociális munkást, ugyanakkor vele a segítő kapcsolatot bármikor meg is szakíthatja.

A szociális munkát végző – alapos szakmai megfontolás után – megszakíthatja a segítő kapcsolatot úgy, hogy gondoskodik a kliens további szakmai segítségéről, ilyenkor mindent meg kell tennie azért, hogy az esetet átvevő kolléga az esetre vonatkozó lehető legtöbb információ birtokában folytathassa munkáját.

3. A más intézményekkel, civil szervezetekkel történő együttműködés módja

Az Önkormányzati Szociális Szolgálat integrált intézményi formában működik, így a más telephelyekkel történő együttműködés szinergiáját a hajléktalanokat ellátó egység maximálisan kihasználja. Kiemelkedően aktív kapcsolat él a családsegítő szolgálat, a családok

átmeneti otthona, illetve az időseket ellátó egységek és a hajléktalanokat ellátó telephely munkatársai között. Ez az együttműködés a szociális segítségnyújtás, információ áramoltatás, jogi, egészségügyi, oktatási és egyéb tanácsadáshoz, szolgáltatásokhoz való hozzájuttatás területén érvényesül leginkább.

Aktív (napi) munkakapcsolatban áll intézményünk számos intézménnyel, de főként az alábbiakkal: Oroszlányi Közös Önkormányzati Hivatal, Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal Oroszlányi Járási Hivatal Foglalkoztatási Osztálya, Háziorvosi Szolgálat, Oroszlányi Szakorvosi és Ápolási Intézet, Országos Mentőszolgálat, tatabányai Szent Borbála Kórház, más vármegyei és régiós hajléktalanellátó intézmények, Oroszlány Városi Rendőrkapitányság. A napi munkakapcsolaton felül az intézmények képviselőivel rendszeresen, de legalább évente egyszer egyeztető megbeszélést tartunk annak érdekében, hogy az adott szakterülettel a közös problémáinkat megbeszéljük, az együttműködésünket gördülékennyé és az esetleges információs hiányosságokból fakadó félreértéseket kiküszöbölhetővé tegyük.

Az intézmény rendezvényeire rendszeresen meghívjuk a város polgármesterét, illetve az Egészségügyi és Szociális Bizottság tagjait, hogy a hajléktalan személyeket érintő várospolitikai kérdésekről tájékozódjanak, kérdéseiket, problémáikat felvethessék, azokról a város vezetése közvetlenül kapjon képet.

Mindezek mellett más hasonló jellegű intézmények látogatásával is igyekszünk bővíteni tapasztalatainkat.

Fontos számunkra a jó szakmai kapcsolat mindazokkal a társadalmi szervezetekkel, melyek munkája érinti ellátottaink érdekeit: a Magyar Máltai Szeretetszolgálat, Vöröskereszt, Életút Oroszlányi Segítők Egyesülete, Nyugdíjas Értelmiségi Klub, Kék Kereszt stb. Önkéntes segítőkkel folyamatos kapcsolatot tartunk, krízishelyzet megoldásában gyakran kérünk és kapunk segítséget.

Az egyházak képviselői főként ünnepek idején, igény esetén más alkalmakkal is látogatják az intézményt. A házirendben foglaltaknak megfelelően biztosítjuk a szabad vallásgyakorláshoz való jogot, támogatjuk az egyházak képviselőivel való beszélgetéseket, hiszen munkájuk kiegészíti intézményi törekvéseinket.

A városban élő vállalkozók, illetve polgárok adományaikkal segítik az intézmény működését, a hajléktalan emberek ellátásának biztosítását.

4. Az ellátandó célcsoport jellemzői

Az egyre mélyülő szegénység kezelése a szociális ágazat egyik legégetőbb kérdése.

A jelentkező hátrányok leginkább a munkaerőpiacról kikerülő, elsősorban hajléktalan vagy speciális szükséglettel rendelkező embercsoportokat érintik.

A munkahelyek és rendszeres jövedelmek elvesztése kapcsán megnőtt azoknak az egyéneknek és családoknak a száma, akiknek mindennapos megélhetési gondokkal kell szembenéznük, szociális helyzetük ellehetetlenült. A megtakarítások elfogytak, megkezdődött az adósságok felhalmozása. A növekvő hátralékok hatással vannak a családok, egyének mentális állapotára, s ez önfenntartó képességüket tovább rontja. A lakhatás megoldása az adósságok drasztikus növekedésével egyre nehezebb, amely tovább súlyosbítja a kialakult helyzetet.

Magyarországon, óvatos becslések szerint kb. 30 ezer hajléktalan él. Oroszlány lakosainak száma ~17500 fő, a lakások száma pedig 7948 (nepesseg.hu), vagyis 2,2 lakosra jut egy lakás. Oroszlány dűlőiben sok személy és család él nem lakhatás céljára épült ingatlanokban.

Jellemző az intézmény által ellátott hajléktalanokra az alacsony iskolai végzettség, számos szenvedélybetegség, bűnelkövetés, és jó néhány pszichiátriai kórkép is. Gyakoriak az szív- és érrendszeri betegségek, légúti betegségek, daganatos megbetegedések, lábszárfekély, az élőködők és bőrbetegségek. Ellátottjainkra jellemző, hogy a 40-59 éves korosztály magasan túlréprezentált, az idősebb korosztály képviselői már kisebb számban jelennek meg, ugyanakkor számottevően emelkedik a fiatal (18-39) igénybevevők száma, mindezzel együtt sajnálatos módon emelkedik a hajléktalan nők száma is.

5. A biztosított szolgáltatási elemek

Az éjjeli menedékhely szükség szerint az alábbi szolgáltatási elemeket biztosítja:

- tanácsadás,
- esetkezelés
- felügyelet.

A nappali melegedő szükség szerint az alábbi szolgáltatási elemeket biztosítja:

- tanácsadás,
- készségfejlesztés;
- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás;
- esetkezelés;
- felügyelet;
- gondozás;
- közösségi fejlesztés.

A **szolgáltatási elemek** kifejezés jelentése: a szakmai programban a szolgáltatás részeként megjelenő tevékenységek összessége.

- 1.) **tanácsadás:** az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésre reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul;
- 2.) **esetkezelés:** az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő, vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe;
- 3.) **gondozás:** az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését;
- 4.) **felügyelet:** az igénybe vevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll;
- 5.) **háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás:** az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani;
- 6.) **készségfejlesztés:** az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására;
- 7.) **közösségi fejlesztés:** egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító-ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködéseket valósít meg.

6. Az ellátás igénybevételének módja

Az intézmény szolgáltatásainak igénybevétele önkéntesen és ingyenesen, személyes megjelenéssel történik. Az önellátásra és a közösségi együttélés szabályainak betartására képes – felnőtt korú – hajléktalan személyek fogadhatók.

A hajléktalanokat ellátó telephely a 2840 Oroszlány, Mátyás király u. 7. sz. alatti címen található. Telefonszáma: 34/560-070, 124-es mellék.

Szolgáltatási formáink a hét minden napján igénybe vehetőek. A *nappali melegedő* minden nap 8 órától 18 óráig, a népkonyha hétköznap 12-től 13 óráig, szabad- és munkaszüneti napokon 11.30-tól 12.30-ig tart nyitva. Az *éjjeli menedékhely* minden nap 18 órától másnap 08 óráig várja a szolgáltatás igénybevevőit.

A ügyfelek érkezéskor jelentkeznek az ügyeletes munkatársnál, aki felveszi az ellátást igénylő adatait. Az Éjjeli Menedékhely szolgáltatásait minden-a házirendet elfogadó és betartó-rászoruló személy térítésmentesen igénybe veheti, aki nem áll kitiltás alatt.

Az ellátást igénybe vevőkkel írásbeli megállapodás, szerződéskötés nem történik, számukra a házirend elolvasása és betartása a kötelező. A szociális munkatársak szükség szerint segítséget nyújtanak a szolgáltatások igénybevételéhez, tájékoztatják a rászorulókat az intézmény nyújtotta lehetőségekről, valamint krízis helyzetben szociális, mentális gondozást végeznek.

Az ellátás igénybevételének feltételei:

- A menedékhelyet igénybevevő személy minden nap jelentkezik felvételre, a felvétel érkezési sorrendben történik.
- Az elhelyezés minden esetben csak egy éjszakára szól.
- Felvételnél a hajléktalan személynek (személyi iratok hiányában) közölnie kell személyi adatait.
- Felvételét kérő személynek egy évnél nem régebbi tüdőszűrő lelettel kell rendelkezni, ennek hiányában három napon belül tüdőszűrésen kell részt vennie.
- Szükség esetén fertőző betegséget kizáró orvosi igazolás szükséges.

Az ellátás megszűnésének vagy megszüntetésének szabályait a házirend tartalmazza.

7. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

Az intézmény által nyújtott szolgáltatásokról, igénybevételének módjáról első sorban a hajléktalanokat ellátó egység telephelyén nyújtanak pontos és szakszerű információt a feladatot ellátó kollégák.

Kiterjedt kapcsolati rendszerünk tagjai – mind a szociális szolgálat szakmai egységeinek munkatársai, mind azon intézmények dolgozói, akikkel szorosabb, vagy lazább kapcsolatot ápol az intézmény – a folyamatos tájékoztatás révén kellő információval rendelkeznek az éjjeli menedékhely feladatellátására vonatkozóan. Ennek megfelelően tudják irányítani intézményünkbe az arra rászorulókat.

A hajléktalan személyek maguk is gyakran nyújtanak tájékoztatást, valamint rendkívül fontos tájékoztató szerep jut az intézmény számára segítséget nyújtó önkéntes segítőknek is.

Az intézmény szolgáltatásairól szórólapot állított össze, amelyet minél szélesebb körben kíván terjeszteni.

A helyi médiákkal (TV, rádió) kifejezetten jó kapcsolatot ápol az intézmény, így aktualitás esetén, de évente legalább 3-4 alkalommal megjelenést biztosítanak.

Az intézmény honlapján megtalálhatók a szervezetre vonatkozó tájékoztatások, adatok. Címe: www.oszocszolg.hu

8. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

„A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel *a)* az élethez, emberi méltósághoz, *b)* a testi épséghez, *c)* a testi-lelki egészséghez való jogra.” (1993. évi III. tv. 94.E § (4) bek.)

A hajléktalan személy az intézményi ellátással kapcsolatban panasszal élhet az intézmény vezetőjénél.

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 jogorvoslati kérelemmel.

A szolgáltatásban részesülő részére jogainak gyakorlásában nyújt segítséget az ellátott jogi képviselő. Az ellátott jogi képviselő neve és elérhetősége az intézmény területén jól látható módon kifüggesztésre kerül.

A hajléktalan személyek jogai

A hajléktalan személynek joga van:

1. Szociális helyzete, egészségi és mentális állapotára való tekintettel az intézmény által nyújtott szolgáltatások teljes körű igénybevételére.
2. A szolgáltatás igénybevétele során az egyenlő, illetve az egyéni bánásmódra.
3. Alkotmányos jogainak tiszteletben tartására, különös tekintettel az élethez, emberi méltósághoz, testi épséghez, testi- lelki egészséghez való jogokra.
4. Adatainak kezelése során az adatvédelmi törvény szerint előírt titoktartáshoz.
5. Az intézményen belüli szabad mozgáshoz, de eközben figyelemmel kell lennie saját és társai nyugalma, biztonságára.

A szolgáltatást végzők jogai

A szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberiségüket és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra (1993. évi III. tv. 94/L. § (1) bek.).

Önkormányzati Szociális Szolgálat

Hajléktalanok Nappali Melegedője, Éjjeli Menedékhelye és Népkonyha

Házirend

Jelen házirend az 1/2000. SzCsM rendelet 5. § (b) pontja alapján készült az átmeneti elhelyezés tekintetében az 5. § (3) bekezdésében foglaltakat alapján. A házirend az Önkormányzati Szociális Szolgálat **2840 Oroszlány, Mátyás király u. 7.** szám alatti címen található **telephelyének** szolgáltatásainak igénybevételére vonatkozó szabályokat tartalmazza, amely kiemelten veszi figyelembe az alábbi szempontokat:

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel *a) az élethez, emberi méltósághoz, b) a testi épséghez, c) a testi-lelki egészséghez való jogra.*” (1993. évi III. tv. 94.E § (4) bek.)

A szociális szolgáltatást végzőknek joguk van ahhoz, hogy tiszteletben tartsák emberi méltóságukat, és megfelelő munkakörülményeket biztosítsanak számukra (1993. évi III. tv. 94.L § (1) bek.). Az intézmény munkatársai közfeladatot ellátó személyek (1993. évi III. tv. 94.L § (2) bek. d. pont).

Az 1993. évi III. tv. 101. § (1) bek. b.) pontja alapján „az intézmény vezetője az intézményi jogviszonyt megszünteti, ha az ellátott a házirendet súlyosan megszegi.

Ha az intézményi jogviszony megszüntetésével az ellátott nem ért egyet, akkor a döntésről szóló értesítés kézhezvételétől *8 napon belül panaszt tehet* az intézmény fenntartójánál (1993. évi III. tv. 101. § (3) bek.), az Oroszlányi Közös Önkormányzati Hivatalnál (cím: 2840 Oroszlány, Rákóczi Ferenc út 78.).

Az ellátott az ellátással kapcsolatos panasszal élhet az intézményvezetőnél. 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 jogorvoslati kérelemmel. Az ellátotti jogainak gyakorlásához segítséget kérhet még Komárom-Esztergom Vármegye ellátott-jogi képviselőjétől (neve és elérhetősége, fogadó órájának ideje az intézményben több helyen jól láthatóan kifüggesztésre kerül), vagy hívhatja a jogvédő zöld számot: +36 80 620 055

„Az ellátott-jogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó alap- és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybe vevő, illetve a szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában. Működése során tekintettel van az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény rendelkezéseire.”

A házirend továbbá tartalmazza az 1/2000 (I. 7.) SzCsM rendelet 5 § (3) a)-i) pontjainak megfelelően az alábbiakat:

- (3) A bentlakásos intézmény házirendjében szabályozni kell különösen
 - a) az együttélés szabályait,
 - b) az intézményből való eltávozás és visszatérés rendjét,
 - c) az ellátásban részesülő személyek egymás közötti, valamint a hozzátartozóikkal való kapcsolattartásának szabályait,
 - d) az intézménybe bevihető személyes használati tárgyak körét,
 - e) az érték- és vagyonmegőrzésre átvett tárgyak átvételének és kiadásának szabályait,
 - f) a ruházattal, textíliával, tisztálkodó szerekkel való ellátás, valamint a ruházat és textília tisztításának és javításának rendjét,
 - g) az intézményi jogviszony megszűnésének szabályait,
 - h) az egyéni és a közösségi vallásgyakorlásra vonatkozó szabályokat,
 - i) az intézmény alapfeladatát meghaladó programok, szolgáltatások körét és térítési díját

Az intézmény telefonszáma: +36 34 560-070 / 127-es mellék

Általános szabályok

- Az intézmény szolgáltatásainak igénybevétele önkéntesen és ingyenesen történik. Az önellátásra és a közösségi együttélés szabályainak betartására képes hajléktalan személyek fogadhatók.
- Az intézmény részének/területének tekinthető annak kerítéssel körülhatárolt udvara is.
- Az udvaron és az épületekben tárgyakat, ingóságokat kérjük, ne helyezzenek el!
- Az udvaron elhelyezett kerékpár tárolóban személyenként egy kerékpár elhelyezésére biztosít az intézmény lehetőséget. Kérjük, hogy az intézmény épületének megóvása érdekében kerékpárjukat ne támasszák a falnak.
- Dohányozni az intézmény egész területén szigorúan tilos.
- Az ellátottak személyes holmit a rendelkezésükre bocsátott zárható és nem zárható szekrényben helyezhetnek el.
- A hely szűkösége miatt kérjük, hogy legfeljebb két db, névvel ellátott csomagban hozzanak be személyes holmit az intézmény területére. A két csomag együttes térfogata lehetőleg ne haladja meg a 60 l-t, mert tárolását intézményünk nem tudja megoldani.
- Az intézmény körülbelül 100 l térfogatú zárható szekrényt tud biztosítani az ellátottak holmijának elhelyezésére.
- Kérjük, hogy csomagját és holmiját ne helyezze el a szekrényen kívül. A csomagokra ilyen esetben mindenkor írják rá nevüket, és a pontos dátumot!
- Kérjük, hogy csak a személyes használatra szolgáló legfontosabb ruhaneműket és használati tárgyat (pl. tisztálkodó szer, gyógyászati segédeszköz, mosószer, stb.) hozzák be az intézmény területére.
- Kérjük, hogy aki nem kívánja igénybe venni az intézmény szolgáltatásait, személyes holmiját vigye el az intézmény területéről. Az intézmény 30 napos várakozási idő után megsemmisíti, illetve a használható eszközöket/ruhaneműket az ellátottak részére átadja.
- Kérjük, hogy viselkedjenek udvariasan és békésen egymással és az intézmény dolgozóival szemben – kérjük, ne használhatnak sértő szavakat, kifejezéseket, vagy durva, indokolatlanul erős hangot.
- Az intézmény munkatársai hálából vagy személyes rokonszenvből ajándékot (pénzt, értéktárgyat stb.) nem fogadhatnak el a szolgáltatások igénybe vevőitől.
- Ha szándékkülönbség alakul ki a nézni kívánt televízió-csatornák között, akkor az intézmény munkatársa a helyzetet mérlegelve dönthet (pl. szavazás révén vagy más módon), de a konfliktuskezelés érdekében ki is kapcsolhatja a TV-t. A helyiségben szervezett közösségi program, összejövetel esetén a munkatárs kikapcsolhatja a tévét.

- Kérjük, ételt ne főzzenek az intézmény területén, ugyanakkor egyszerű, félkész ételek melegítése lehetséges.
- Kérjük, hogy hulladékként kidobott ételt nagymérvű veszélyessége miatt ne hozzanak be az intézmény területére. Amennyiben csak ilyen jellegű étel van rendelkezésre, kérjen segítséget az intézmény munkatársától!
- Kérjük, hogy a rendelkezésre bocsátott hűtőbe lezárt, névvel ellátott műanyag dobozban tárolják az élelmiszert. Kérjük, hogy az elhelyezés dátumát írják rá a dobozra (pl. öntapadós címkére).
- A megromlott ételt, ha az ellátott nem távolítja el, az intézmény munkatársa hulladékként kezeli a dobozával együtt.
- Kérjük, hogy az intézmény területén fedetlen testtel vagy hiányos ruházatban ne tartózkodjanak.
- Kérjük, hogy ne sajátítsanak ki asztalt, ülő- vagy fekvőhelyet más ellátottal szemben – azok használója és használata felől az intézmény munkatársa dönthet.
- Az ellátott látogatójának is minden esetben tiszteletben kell tartania az intézmény házirendjét.
- A látogató csak 18. életévét betöltött korú lehet. Ettől – indokolt esetben, a szolgálatot teljesítő munkatárs tudomásával – el lehet térni.
- A szabad vallásgyakorlásra az intézmény lehetőséget biztosít. Az intézménybe előre megbeszélte és közzétette időpontban a helyi gyülekezet vezetői az igényeknek megfelelően ellátogatnak. Az egyéni vallásgyakorlás, elvonulás lehetőségét a meglévő, ám korlátozott keretek között az intézmény törekszik biztosítani. Az intézmény dolgozói tájékoztatást nyújtanak arra vonatkozóan, hogy Oroszlány városban mely gyülekezet mikor és hol biztosít lehetőséget a vallás gyakorlására.
- A szabadidős programokért, a kötelezettségen túl mutató feladatellátásért az intézmény térítési díjat nem kér.

Népegészségügyi elvárások és ellátások

- Az ellátásba kerülés egészségügyi feltétele a három hónapnál nem régebbi, az ellátásba kerülés után három munkanapon belül leadott negatív tüdőszűrési eredmény, valamint bőrgyógyászati vizsgálati eredmény, amit minden év határnapjáig újból be kell mutatni.
- Fertőző betegség (pl. rühesség, fej- vagy ruhatetvesség) esetén az ellátott köteles alávetni magát a szükséges kezeléseknél és intézkedéseknél.
- A szakképzett személyzet szükség esetén elsősegélynyújtást végez.
- Orvosi ellátást hetente egy alkalommal, két óra időtartamban lehet igénybe venni a kijelölt helyiségben.

- Betegség esetén a szolgálatot teljesítő dolgozóval egyeztetett módon a napközbeni pihenés céljára szolgáló fekhelyeket lehet igénybe venni.

Tilalom egyes anyagok behozatalára vonatkozóan

- Tilos behozni az intézmény területére szeszesített, kábítószert, aromás hígítót és ragasztót és más bódító, tudatmódosító (pszichoaktív) hatású anyagot.
- Tilos behozni az intézmény területére mérget vagy erősen mérgező anyagot.
- Tilos behozni az intézmény területére fokozottan tűz- és robbanásveszélyes anyagot.
- Ha az ellátottnál az előző három pontban felsorolt szer, vagy anyag van, és a szolgáltatást igénybe kívánja venni, akkor azt le kell adnia a munkatársnak arra az időre, amíg az intézmény területén tartózkodik.

Ellátási és belépési korlátozás

- A munkatárs vagy a biztonsági őr átvizsgálhatja az intézmény területére belépni kívánó, vagy már bent tartózkodó ellátott holmiját és ruházatát, illetőleg szekrényét, annak érdekében, hogy az intézményileg tiltott anyagok, ill. eszközök ne kerülhessenek az intézmény területére, és ne maradhassanak ott. A ruházat és a személyes holmi átvizsgálása az ellátott együttműködésével történik anélkül, hogy a munkatárs – a személyes jogok biztosítása érdekében – érintené az ellátottat és holmiját. A kellő együttműködés elmaradása esetén az ellátottat ki kell zárni szolgáltatásból.
- Az intézményi szolgáltatás nem vehető igénybe ittas/bódult állapotban. A véralkoholszint nem haladhatja meg 0,04 ezreléket.
- Az intézmény munkatársa megtagadhatja az ellátást az ittas/bódult ellátást kérőtől. Az intézmény munkatársa ittaság-vizsgálatot végezhet az intézménybe lépő és a már bent tartózkodó ellátotton is. Annak, aki igénybe kívánja venni az intézményi szolgáltatást, az intézmény munkatársának felszólítására alá kell vetnie magát az ittaság-vizsgálatnak, és együtt kell vele működni – ellenkező esetben az ellátott, ill. az ellátást kérő kizárja magát az intézményi szolgáltatásból.
- A téli krízisellátás idején az ittas/bódult ellátást kérő a folyosó erre kijelölt szakaszán, széken foglalhat helyet.
- Nem vehet igénybe ellátást, aki a házirend súlyos megsértése miatt az intézményből időlegesen vagy véglegesen ki van zárva.

Rendeltetésszerű szekrényhasználat

- Kérjük, hogy a rendelkezésre bocsátott szekrényeket rendeltetés-szerűen használják. A rendeltetésszerű használat azt jelenti, hogy a szekrényt a legszükségesebb személyes – de az anyagi és személyi biztonságot nem veszélyeztető – tárgyainak elhelyezésére veszi igénybe, és eredeti állapotában őrzi meg. Kérjük, hogy a szekrényt tartsák tisztán, ne helyezték át, eredeti állapotát őrizzék meg.
- A rendeltetésszerű használat érdekében a szekrényt a munkatárs kinyithatja, és tartalmát ellenőrizheti – szúrópróba-szerűen vagy valamilyen rendellenesség gyanúja esetén. A használó távollétében a szekrényellenőrzés két tanú jelenlétében történik. Az ellenőrzést végző munkatárs feljegyzést készít, amit ő és a két tanú egyaránt aláírnak. Tanúk lehetnek a munkatársak, és ellátottak is.
- A szekrényhasználó jelenlétében végzett szekrényellenőrzéshez nem szükséges tanú jelenléte.
- A szekrényt használó személy a nem rendeltetésszerű használatból eredő kárért teljes anyagi felelősséggel tartozik – ideértve a kulcs elvesztését követő kötelező zárcsere költségét is.
- A kulcs elvesztésekor az ellátottnak szükséges kifizetnie egy új zár, illetőleg a zárcsere költségeit. A zárcserét az intézmény bonyolítja le, és számlával igazolja a felhasználást.
- A tartalékkulcs nem kiadható.
- *Az ellátott a szekrényhasználati lehetőséggel lemond arról a jogáról, hogy – az 2013. évi V. törvényben (XVII. fejezet) szabályozott módon történjen hátrahagyott dolgainak kezelése. Ha 30 napnál hosszabb ideig nem vesz igénybe ellátást, és a szekrényben tárolt holmiért nem jelentkezik, akkor azok megsemmisítésre vagy használható dolgok esetében kiosztásra kerülnek.*

Az intézményi jogviszony megszűnése és a házirend súlyos megsértése

- Az intézményvezető megszünteti az intézményi jogviszonyt abban az esetben, ha az ellátott a házirendet súlyosan megsérti.
- Egyes esetekben, az intézményi jogviszony végleges megszüntetésének elkerülése, az emberi méltóság megmentése érdekében napszakra vagy időszakra vonatkozó szolgáltatáskorlátozás alkalmazható.

A házirend súlyos megsértésnek minősül:

- a) a testi bántalmazás akár könnyű, akár súlyos testi sértés, a nemi erkölcs elleni cselekmények és ezek kísérlete is, függetlenül attól, hogy indul-e eljárás az ügyben;

- b) a belépés, illetve tartózkodás a nemenként elkülönített fürdő-, illem- vagy szálláshelyen ellenkező nemű ellátottnak, függetlenül attól, hogy történik-e eljárás az ügyben;
- c) nemi szerv mutogatása akár azonos, akár ellentétes nemű ellátottnak, bárhol az intézmény területén;
- d) a testi épséget vagy az életet érintő fenyegetés (amelynél figyelembe kell venni a fenyegető és a fenyegetett személy között kialakult viszonyt, és a fenyegetés hevességét, hangerejét, gesztusainak riadalmat keltő voltát);
- e) a szeszital, kábítószer, aromás hígító vagy ragasztó, a kezelőorvos által felírt havi adagnál több gyógyszer, mindenféle bódító, tudatmódosító (pszichoaktív) hatású anyag behozatala (ideértve azt az esetet, amikor az ellátott anélkül válik ittassá vagy bódulttá, hogy elhagyná az intézmény területét);
- f) mérgező, vagy erősen mérgező hatású anyag behozatala;
- g) kihívóan közösségellenes, erőszakos magatartás, amely alkalmas arra, hogy másokban megbotrányozást vagy riadalmat keltsen; ideértve más személy megijesztését vagy fenyegetését olyan tárggyal, amely kárt tehet a testi épségben;
- h) lopás, rablás, rongálás és mindenféle gondatlan vagy szándékos károkozás (akár szabálysértési, akár annál nagyobb értékre követik el, és függetlenül attól, hogy indul-e eljárás az ügyben);
- i) vizelet vagy széklet ürítése, ha az nem a rendeltetésszerű helyen (WC-n) és módon történik, és különösen akkor, ha ittas vagy bódult állapotban követi el az ellátott;
- j) köpet vagy orrváladék ürítése a járó- vagy falfelületre, illetve nem rendeltetésszerű tárgyra, az épületben vagy azon kívül, a telephely udvarán, legalább két alkalommal egy éven belül;
- k) más személy beszennyezése valamilyen testnedvvel (pl. köpettel, vizelettel);
- l) a dohányzás nem kijelölt helyen;
- m) a közösségre veszélyes fertőző betegség (ideértve a tetvességet) eltitkolása;
- n) ha fertőző betegség (pl. rühesség, fej- vagy ruhatetvesség) esetén az ellátott nem veti alá magát a szükséges kezeléseknél és intézkedéseknél;
- o) egy éven belül három könnyebb házirendszértés, egymástól eltérő jellegük esetén is, összeadódva súlyos házirendszértést jelent – ideértve a súlyosnak nevezett, de a körülmények miatt könnyebbnek talált, enyhébben bírált házirendszértéseket is.

Az éjjeli menedékhely szolgáltatásai

- Az éjjeli menedékhely nyitva tartásának időtartama – a hét minden napján – tizennégy óra (18 óra és másnap reggel 8 óra között).
- Az éjjeli menedékhely az alábbiak igénybevételére nyújt lehetőséget:
 - ágyat az éjszakai pihenésre;
 - két db pléd és egy db lepedő használatára;
 - személyi tisztálkodásra;
 - indokolt esetben törölköző, tisztálkodó és tisztítószer használatára;
 - étel melegítésére és elfogyasztására;
 - a betegek elkülönítésére;
 - a közösségi együttlétre;
 - szociális információ biztosítására;
 - az ellátott jogosultságaira vonatkozó tanácsadásra;
 - pszichoszociális és életvezetési tanácsadásra;
 - esetenkénti sport vagy kulturális összejövételre;
 - esetenkénti mentálhigiénés, önismereti csoportfoglalkozásra;
 - postacímre.

Igénybevételi és együttélési szabályok

- *Az éjjeli menedékhely minden nap 18 órától másnap reggel 8 óráig tart nyitva. Az intézmény igénybe vétele önkéntes. A nyitvatartási időn belül a menedékhely bármikor elhagyható.*
- *Az ellátottak érkezési sorrendben nyernek bebocsátást, és az intézmény munkatársa jelöli ki számukra a fekhelyet.*
- A fekhelyet legkésőbb 22 órakor kérjük elfoglalni, és mások pihenésének biztosítása érdekében a világítást kérjük lekapcsolni.
- 22 óra után kérjük, hogy jövés-menéssel, zaj- és fénykeltéssel ne zavarják mások pihenését. (Kivételek természetesen lehetnek; pl.: az illemhelyre történő távozás, megbetegedésből fakadó szükségletek ellátása, a szociális szakemberrel történő halasztást nem tűrő konzultáció stb.)

- Fürdeni 18.00 és 21.45 között nyílik lehetőség, mosásra rendkívül indokolt esetben 18.00 és 20.00 óra között van mód, kérjük, inkább a nappali időszakban vegyék igénybe ezt a szolgáltatást!
- A televíziót legkésőbb a fő műsoridőben elkezdődött műsor végét követően szükséges kikapcsolni. Ettől vezetői engedéllyel el lehet térni.
- Az étel melegítése a téli krízisellátás idején este (november 1-től április 30-ig) 18.30 és 20.00 között, a téli krízisen kívüli időszakban pedig 18.30 és 20.30 között lehetséges. Reggelenként (időszaktól függetlenül) 6.30-tól 7.30-ig lehet ételt melegíteni és elfogyasztani az ebédlőben.
- Az ébresztő minden nap 6 órakor történik, ezt követően a reggeli tisztálkodást, készülődést javasolt megkezdeni.
- A személyes holmi, ruhanemű a személyre szabottan kijelölt szekrényekben helyezhető el.
- Az ágyneműt reggel a szociális szolgálat szakembere gyűjti össze és helyezi el az erre kialakított tároló szekrényekben. Kérjük, segítsék munkáját azzal, hogy ágyneműjüket összehajtogatják, és az azonosításra szolgáló kitűzőt elhelyezik az ágyneműn!
- Naponta 18 órától 19.30 óráig módjuk áll az igénybe vevőknek látogatók fogadására. A házirend előírásainak betartása a látogatóknak is kötelező, a házirendet az intézménybe való belépéssel veszik tudomásul.
- Reggel 8 órakor az éjjeli menedékhely elhagyása szükséges.

A nappali melegedő szolgáltatásai

- A nappali melegedő a hét minden napján fogadja az ellátottakat; nyitva tartásának időtartama minden nap 10 óra, 8 órától 18 óráig tart.
- A nappali melegedő az alábbiak igénybevételére nyújt lehetőséget:
 - közösségi együttlétre;
 - pihenésre;
 - személyi tisztálkodásra;
 - személyes ruházat tisztítására;
 - indokolt esetben törölköző, tisztálkodó és tisztítószer használatára;
 - étel melegítésére, tálalására és elfogyasztására;
 - hivatalos ügyek intézésében való segítségre;
 - szociális információra;
 - az ellátott jogosultságaira vonatkozó tanácsadásra;

- pszichoszociális és életvezetési tanácsadásra;
- esetenkénti sport vagy kulturális összejövetelre;
- esetenkénti mentálhigiénés, önismereti csoportfoglalkozásra;
- szabadidős programokra (pl. társasjáték, sakk, olvasás, tömegkommunikációs eszköz);
- postacímre.

Igénybevételi és együttélési szabályok

- A nappali melegedő az év minden napján reggel 8 órától 18 óráig tart nyitva.
- Étellemegetésre az arra kijelölt helyen, az ebédlőben nyílik lehetőség. Egyszerű, félkész ételek melegítésére az intézmény lehetőséget biztosít.
- Tévézés igény esetén 14 órától biztosított. Indokolt esetben ettől eltérő időpont is lehetséges. Kérjük, hogy ilyen igény esetén az egység vezetőjével egyeztessenek!
- Az asztalokon és a székeken, illetve a helyiségben csak az éppen használatban lévő tárgyakat tárolják. (Pl. egy-két könyvet vagy folyóiratot, társasjátékot). Minden más holmit a szekrényben legyenek szívesek tárolni annak érdekében, hogy ne jelentkezzen túlzásfoltosság, ne keveredjenek össze a tárgyak, illetve ne történhessen jogtalan eltulajdonítás.
- A nappali melegedő zárásakor, illetőleg elhagyásakor személyes holmit saját érdekükben őrizetlenül ne hagyjanak a helyiségben.
- Az ellátott a nyitva tartási időben fogadhat látogatót. A házirend előírásainak betartása a látogatóknak is kötelező, a házirendet az intézménybe való belépéssel veszik tudomásul.

A népkonyha szolgáltatása

A népkonyha alkalmi jelleggel és helyben fogyasztással legalább napi egyszeri egy tál meleg ételt biztosít azoknak a szociálisan rászorult személyeknek, akik más étkeztetési formát nem vesznek igénybe.

Igénybevételi és együttműködési szabályok

- Az étel átadása az ellátottak érkezési sorrendjében történik. A munkatárs ez alól az ellátott kérésére kivételt tehet az ellátott idős kora, vagy megromlott egészségi állapota miatt.

- Kérjük, hogy várakozás közben türelemmel viseltessenek, az általános udvariassági szabályokat tartsák be!
- Az étkezés 20 fős csoportokban történhet, mivel ennyi ülőhely áll intézményünk rendelkezésére.
- Kérjük, hogy a népkonyhai szolgáltatás igénybevétele előtt személyi higiénias állapotukat ellenőrizzék. Kérjük, hogy mossanak kezet, ruházatuk tisztaságára is ügyeljenek!
- Szükség esetén, kérjük, fogadják el, ha a munkatársunk arra kéri Önöket, hogy fertőtlenítő kézmosást alkalmazzanak.
- A kiosztott ételt csak helyben fogyasztható el. Kivételes, indokolt esetben az intézmény szakemberével egyeztetve az étel elvihető.
- Távozáskor kérjük, ne hagyjanak az ebédlőben személyes holmit.
- Kérjük, ügyeljenek az étkező tisztaságára!

Oroszlány, 2026. március 04.

Ságiné Kincses Ágnes
intézményvezető