

**DOMBÓVÁRI
EGYESÍTETT HUMÁN SZOLGÁLTATÓ INTÉZMÉNY**

7200 Dombóvár, Kinizsi utca 37.

**NAPPALI MELEGEDŐ ÉS NÉPKONYHA
SZAKMAI PROGRAM**

Az ellátást nyújtó adatai

Az intézmény neve: Dombóvári Egyesített Humán Szolgáltató Intézmény

Az intézmény székhelye: 7200 Dombóvár, Kinizsi utca 37.

Az intézmény fenntartója: Dombóvári Szociális és Gyermekjóléti Intézményfenntartó Társulás

Az ellátást nyújtó feladatellátási hely megnevezése: Nappali Melegedő és Népkonyha

Az ellátást nyújtó feladatellátási hely címe: 7200 Dombóvár, Szabadság utca 8.

A nyújtott ellátás típusa: szociális alapszolgáltatás (nappali ellátás és étkeztetés)

Férőhelyszám: 25 fő (nappali ellátás)

Ellátási/működési terület: Magyarország területe

Jelen szakmai program

- a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (a továbbiakban: *Mötv.*)
- a szociális szolgáltatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: *Szt.*);
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (a továbbiakban: *SzCsM rendelet*);
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet; és
- Dombóvár Város Önkormányzata Képviselő-testületének 22/2003. (VIII. 26.) önkormányzati rendelete a szociális szolgáltatásokról (továbbiakban: *Ör.*) alapján készült.

Az *Mötv.* 13. § (1) bekezdés 10. pontja alapján, a helyi közügyek, valamint a helyben biztosítható közfeladatok körében ellátandó helyi önkormányzati feladat a területén hajléktalanná vált személyek ellátásának és rehabilitációjának, valamint a hajléktalanná válás megelőzésének biztosítása. A kötelező önkormányzati feladat ellátását a Dombóvári Szociális és Gyermekjóléti Intézményfenntartó Társulást létrehozó önkormányzatok a Társulás útján Dombóvári Egyesített Humán Szolgáltató Intézmény fenntartásával biztosítják, az önálló szakmai és szervezeti egységként működő Nappali Melegedő és Népkonyha feladatellátási helyen.

A Nappali Melegedő és Népkonyha – mint szociális alapszolgáltatást nyújtó intézmény – működését az *Szt.* 62. §-ában és 65/F. §-ában, valamint az *SzCsM* rendelet 20-23. §-aiban és 102-103/A. §-aiban foglalt rendelkezések határozzák meg.

1. A Nappali Melegedő és Népkonyha általános jellemzői

A Nappali Melegedő és Népkonyha (továbbiakban: *Intézmény*) a Dombóvári Szociális és Gyermekjóléti Intézményfenntartó Társulás (továbbiakban: *Társulás*) által fenntartott Dombóvári Egyesített Humán Szolgáltató Intézmény (továbbiakban: *Dombóvári ESZI*) önálló szakmai szervezeti egysége, mely a személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatások közül biztosítja a nappali ellátás és az étkeztetés igénybevételének lehetőségét. Az Intézmény a hajléktalan, illetve a szociálisan rászorult részére nyújtott szolgáltatásokat (étkeztetés és nappali ellátás) integráltan, egy helyszínen biztosítja.

Az Intézmény szakmai vezetője az Intézményt érintő valamennyi szakmai kérdésben (segítő munka minősége, dolgozók munkabeosztása, dolgozók szakmai tevékenysége, elszámolások, adminisztrációs munka) egy személyben felelős.

Az Intézmény Dombóvár belvárosában, a Szabadság utca 8. alatti épületben, annak középső részében működik.

Férőhelyek száma: 25 fő (nappali melegedő)

Az ellátottak számára elérhetőállandó bútorzattal rendelkező étkező, amely egyben a közösségi tartózkodásra szolgáló helyiség is. Felszerelése: asztalok, székek, televízió, könyvespolc könyvekkel.

A dolgozók számára irodai helyiség áll rendelkezésre.

Intézmény tömegközlekedési eszközökkel könnyen megközelíthető.

2. A feladatellátás helye

7200 Dombóvár, Szabadság utca 8., középső épületrész

3. Az Intézmény által nyújtott szociális alapszolgáltatások részletes bemutatása

3.1. Étkeztetés népkonyha formában (Népkonyha)

Az Szt. 62. § (1) bekezdése értelmében, az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről kell gondoskodni, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen

- a) koruk,
- b) egészségi állapotuk,
- c) fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségeik,
- d) szenvedélybetegségeik, vagy
- e) hajléktalanságuk miatt.

Az SzCsM rendelet 20. § (1) bekezdése alapján, az étkeztetés formái különösen a szociális konyha és a népkonyha keretében nyújtott ellátás.

Az SzCsM rendelet 23. § (1) bekezdése szerint, 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.

Az Szt. 62. § (2) bekezdése kimondja, hogy az (1) bekezdés szerinti jogosultsági feltételek részletes szabályait a települési önkormányzat rendeletben határozza meg.

Az Ör. 4. § (2) bekezdése szerint, étkeztetés igénylése esetén szociálisan rászorultnak tekinthető az, aki:

1. 60 éven felüli, vagy
2. orvosi igazolás szerint mások gondozására, ellátására szorul, vagy
3. fogyatékos, pszichiátriai vagy szenvedélybeteg, vagy
4. hajléktalan vagy lakhatási körülményei melegeétel elkészítését nem teszik lehetővé, vagy
5. aki átmenetileg nem rendelkezik jövedelemmel, és létfenntartása veszélyeztetett.

A Dombóvári ESZI a népkonyha szociális alapszolgáltatást (továbbiakban: *Népkonyha*) a hajléktalan személyek nappali ellátását biztosító Nappali Melegedő és Népkonyha intézményben biztosítja.

A Dombóvári ESZI által az SzCsM rendelet 2. § l) pontja alapján biztosított szolgáltatási elemek megnevezése

Étkeztetés: gondoskodás hideg, illetve meleg ételről alkalmilag vagy rendszeresen a szolgáltatást igénybe vevő lakhelyén, szolgáltatónál, egyéb étkezdében vagy közterületen.

Az ellátandó célcsoport

A Dombóvári ESZI az átmenetileg krízishelyzetbe került – az Ör. szerint az étkezés igénylése szempontjából szociálisan rászorultnak tekinthető – személyek részére biztosítja az étkezést a Népkonyhán.

A Népkonyha – az Intézmény működési engedélye szerint – Magyarország közigazgatási területéről fogad rászorulókat, elsősorban azonban Dombóvár város közigazgatási területéről kerülnek ki az ellátottjai.

Az ellátást az utcán élő fedél nélküliek, a Családok Átmeneti Otthona alacsony jövedelmű és jövedelem nélküli lakói, továbbá a lakosság legszegényebb rétegei, - akiknek a létfenntartása veszélyeztetett -, illetve a jövedelemmel nem rendelkezők veszik igénybe.

Az ellátás igénybevételének módja

Az étkeztetés – mint szociális alapszolgáltatás - igénybevétele önkéntes és térítésmentes.

Az Ör.-ben meghatározottak szerint – étkezés igénylése szempontjából – szociálisan rászorult személyek saját kérelmükre, a Dombóvári ESZI egyéb intézményeinek és az Intézmény társintézményeinek vagy egyéb szervezeteknek a közvetítésével igényelhetik az ellátást. A kérelmet szóban lehet előterjeszteni az Intézmény szakmai vezetőjénél. Az ellátás igénylésekor a kérelmező írásban nyilatkozik arról, hogy más étkezési formát más intézményben nem vesz igénybe. Az étkezésre vonatkozó igényt a szakmai vezető nyilvántartásba veszi az Szt. 20. §-ában foglalt adattartalommal. A kérelem az Intézmény nyitvatartási ideje alatt adható le az Intézmény szakmai vezetőjénél, aki a kérelem elbírálásáról szóban tájékoztatást ad. (A 8:30 után érkező kérelmek eseténben a kérelmezőnek csak a következő munkanaptól biztosítható az étkezés.)

A szolgáltatás igénybevételének dokumentálása (tevékenység adminisztráció) igénybevételi naplóban történik.

A Népkonyha nyitvatartási ideje: munkanapokon 12:00 – 12:30 között. (Ünnepnapokon – pl.: Húsvét, Karácsony - a Népkonyha a Dombóvári ESZI intézményvezetőjének előzetes hozzájárulásával tart nyitva.)

Az ellátást nyitvatartási napokon legfeljebb 30 fő (férfi és nő) részére tudja biztosítani a Népkonyha.

Az ellátás igénybevételének feltételei:

- a) a Népkonyhát igénybe vevő személy minden nap jelentkezik az ellátás igénybevételére, az igénybevétel érkezési sorrendben történik;
- b) az ellátást igénylő (személyes iratok hiányában) nyilatkozik személyes adatairól;
- c) az ellátást igénylő személy bemutatja a fél évnél nem régebbi tüdőszűrő vizsgálatról szóló leletét, valamint

d) szükség esetén fertőző betegséget kizáró orvosi igazolás bemutatása is kötelező.

Az ingyenes napi egyszeri meleg, jogszabályokban meghatározott kalória- és tápanyagtartalmú étkezés a Népkonyhán kiszolgálással – egyszerhasználatos eszközökben – és egyidejű helyben fogyasztással vagy az étel elvitelével vehető igénybe. (Az étel dobozban történő elvitelére akkor van lehetőség, ha az ellátottnak felügyeletre szoruló kiskorú gyermeke van, vagy az ellátott egészségi állapota nem engedi, hogy minden nap elmenjen az ételért. Utóbbi esetben az étel a közeli hozzátartozónak is kiadható.) Az étel elkészítése a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Gondviselés Háza Arany Sziget Idősek Otthona intézmény főzőkonyhán történik. Diétás étkezés biztosítására nincs lehetőség.

Az Intézmény kézmosási lehetőséget és nemenként elkülönített illemhelyeket biztosít, valamint az étkezéshez szükséges evőeszközöket és étkészletet.

Az ellátás csak az Intézmény Háziarendjének teljeskörű betartása mellett vehető igénybe. A Háziarend be nem tartása vagy az Intézmény működésének, nyugalmának zavarása esetén az ellátás nyújtása megtagadható, súlyosabb esetben az ellátott Intézményből való kitiltását vonhatja maga után. (Az ellátás megszűnésének vagy megszüntetésének szabályait a Háziarend tartalmazza.)

A Népkonyha azoknak a rászorulóknak biztosít hétköznapokon napi egy tál (kalória- és tápanyagszükségletüknek megfelelő) meleg ételt, akik az Ör. szerint étkezés igénylése szempontjából rászorulóknak minősülnek és más étkezési formát más intézményben nem vesznek igénybe. (A rászorulók igényei szerint alkalmi étkeztetés biztosítására is van lehetőség.)

A téli időszakban kiemelt cél, hogy az ellátásra rászorulóknak egészségi állapotának leromlását a szükségleteiknek megfelelő étkeztetés biztosításával megelőzzük.

Az étkeztetés az Intézmény ebédlőjében történik nyitvatartási időben (hétköznapokon 12:00 – 12:30 között), ahol a feladatellátáshoz szükséges helyiség és állandó berendezés (székek, asztalok), valamint használati eszközök (evőeszközök, étkészlet) folyamatosan rendelkezésre állnak. Az Intézmény gondoskodik arról, hogy az étel minden nap 12 óráig a kiszolgálás helyszínére érkezzen és a mindenkori kiosztásért felelős ügyeletes szociális gondozó az ételosztást időben elkezdhesse.

Az Intézmény biztosítja az étel kulturált elfogyasztásához szükséges feltételeket: kézmosási lehetőség és nemenként elkülönített illemhelyek. Biztosítja továbbá az edények tisztításának és tárolásának lehetőségét is.

Az étel kiosztása és a higiéniai feltételek biztosítása az ügyeletes szociális gondozó feladata.

3.2. Hajléktalanok nappali ellátása (*Nappali Melegedő*)

A Nappali Melegedő az Szt. 65/F. §-a szerinti ellátásokat (lehetőség a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségletek kielégítésére, továbbá igény szerint az ellátottak napközbeni étkeztetésére) a hajléktalan személyek részére nappali ellátás keretében - mint szociális alapszolgáltatást - nyújtja.

Az SzCsM rendelet 103. § (1) bekezdése – az Szt. előírásait tovább pontosítva – előírja, hogy a nappali melegedő lehetőséget biztosít a hajléktalan személyek részére

- a) a közösségi együttlétre,
- b) a pihenésre,
- c) a személyi tisztálkodásra,
- d) a személyes ruházat tisztítására,
- e) az étel melegítésére, tálalására, elfogyasztására.

Az Intézményen belül szervezeti integrációban valósul meg a hajléktalan személyek nappali ellátása és a Népkonyhai étkeztetés. (Az étkeztetés elsődleges igénybe vevői a Nappali Melegedő szolgáltatásait igénybevevő szociálisan rászoruló személyek.)

Az ellátandó célcsoport

A Nappali Melegedő – a működési engedélye szerint – országos ellátási területtel rendelkezik, azaz Magyarország egész területéről fogad ellátásra szorulókat.

A Nappali Melegedőt elsősorban azok a hajléktalan személyek veszik igénybe, akik – eltérő okok miatt - az éjszakáikat közterületen vagy nem lakhatás céljára szolgáló épületekben/helyiségekben töltik. Akad olyan is, akit éjszakára befogadnak valahová, de nappal nem tudja magát hol meghúzni. (Az ellátást igénybe vevő személyek nagy része elzárkózik az éjszakai tartózkodást is biztosító, illetve a bentlakásos intézményektől.)

A Nappali Melegedőt igénybe vevő személyek – kérelmükre – részesülnek a Népkonyha étkeztetési ellátásában is.

A Dombóvári ESZI által az SzCsM rendelet 2. § l) pontja alapján biztosított szolgáltatási elemek megnevezése

- **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;
- **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;
- **pedagógiai segítségnyújtás:** szocializációs, pedagógiai, andragógiai és gerontológiai eszközökkel végzett tervszerű tevékenység, folyamat, amely olyan viselkedések, attitűdök, értékek, ismeretek és képességek átadásának közvetlen és közvetett módját teszi lehetővé, gyakoroltatja, aminek eredményeként az igénybe vevő lehetőséget kap képességei kiteljesítésére, fejlődésében egy magasabb szint elérésére;
- **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;
- **felügyelet:** az igénybe vevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll;

- **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;
- **készségfejlesztés:** az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására,
- **megkeresés:** szociális problémák által érintett vagy veszélyeztetett azon egyének közvetlen, illetve közvetett módon történő elérése vagy felkutatása (a releváns szolgáltatásokhoz való hozzájuttatás céljából), akik vélhetően jogosultak egy adott szolgáltatásra, de azt bármilyen okból elérni nem tudják;
- **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 együttműködésekkel valósít meg.

Az ellátás igénybevételének módja

A hajléktalanok nappali ellátása – mint szociális alapszolgáltatás - igénybevétele önkéntes, térítésmentes és szóbeli kérelemre történik. A kérelem előterjesztésével egyidőben a kérelmező szóbeli tájékoztatást kap az igénybevétel módjáról, feltételeiről, az Intézmény házirendjéről és az abban foglaltak be nem tartásának következményeiről. A kérelemről a szakmai vezető dönt, távollétében pedig az őt helyettesítő személy.

A kérelmet a szakmai vezető nyilvántartásba veszi az Szt. 20. §-ában foglalt adattartalommal. Az ellátás igénybevételének dokumentálása (tevékenység adminisztráció) az eseménynaplóban történik.

A Nappali Melegedő nyitvatartási ideje: minden nap 8-18 óra között.

Az ellátást nyitvatartási napokon legfeljebb 25 fő (férfi és nő) részére biztosítja a Nappali Melegedő.

Az ellátás igénybevételének feltételei:

- a) a Nappali Melegedőt igénybe vevő személy minden nap jelentkezik felvételre, a felvétel érkezési sorrendben történik;
- b) a felvételnél az ellátást igénylő (személyes iratok hiányában) nyilatkozik személyes adatairól;
- c) a felvételét kérő személy bemutatja a fél évnél nem régebbi tüdőszűrő vizsgálatról szóló leletét, valamint
- d) szükség esetén fertőző betegséget kizáró orvosi igazolás bemutatása is kötelező.

Az ingyenes napi egyszeri meleg, jogszabályokban meghatározott kalória- és tápanyagtartalmú étkezés a Népkonyhán kiszolgálással – egyszerhasználatos eszközökben – és egyidejű helyben fogyasztással vagy az étel elvitelével vehető igénybe. (Az étel dobozban történő elvitelére akkor van lehetőség, ha az ellátottnak felügyeletre szoruló kiskorú gyermeke van, vagy az ellátott egészségi állapota nem engedi, hogy minden nap elmenjen az ételért. Utóbbi esetben az étel a

közeli hozzátartozónak is kiadható.) Az étel elkészítése a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Gondviselés Háza Arany Sziget Idősek Otthona intézmény főzőkonyhán történik. Az Intézmény kézmosási lehetőséget és nemenként elkülönített illemhelyeket biztosít, valamint az étkezéshez szükséges evőeszközöket és étkezészetet.

Az ellátás csak az Intézmény Háziarendjének teljeskörű betartása mellett vehető igénybe. A Háziarend be nem tartása vagy az Intézmény működésének, nyugalmanak zavarása esetén az ellátás nyújtása megtagadható, súlyosabb esetben az ellátott Intézményből való kitiltását vonhatja maga után. (Az ellátás megszűnésének vagy megszüntetésének szabályait a Háziarend tartalmazza.)

Az ellátás célja, feladata

Az ellátás biztosításának célja, hogy a szolgáltatást nyújtó intézmény segítséget nyújtson a hajléktalan személyek részére fizikai és mentális szükségleteik kielégítéséhez. A végső (távlati) cél a reszocializáció és a társadalmi reintegráció, amelyek a jogszabályokban meghatározott ellátások biztosításán keresztül érhetőek el. Az ellátórendszerből való kikerüléshez, a normális életvitel kialakításához a Nappali Melegedő a nappali tartózkodás biztosítása mellett, az alapvető higiénés szükségletek kielégítésén túl, mentálhigiénés gondozást is végez.

Az ellátás célja továbbá – az aktív korú ellátottakkal kapcsolatban – a fizikai állapotuk szinten tartása, javítása és ezzel a munkába állási esélyeik növelése.

A Nappali Melegedő feladata, hogy a hajléktalan személyek nappali ellátásának biztosításával az alapvető emberi igényeiket kielégítse, továbbá védelmet nyújtson számukra az időjárás viszontagságai ellen.

A célokhöz rendelt feladatok megvalósítása az Szt. 65/F. §-a és az SzCsM rendelet 103. § (1) bekezdése szerinti ellátások biztosítása szociális alapszolgáltatásként a hajléktalan személyek nappali ellátása keretében, azaz a szolgáltatások önkéntes igénybevételi lehetőségének biztosítása.

A Nappali Melegedő biztosítja az év minden napján:

- a) a pihenési lehetőséget;
- b) a tisztálkodási lehetőséget;
- c) a mosási lehetőséget;
- d) a ruhapótlást;
- e) a közösségi együttlétre szolgáló helyiséget;
- f) az ételmelegítési és ételfogyasztási lehetőséget;
- g) a szabadidős programokat (könyvek, társas- és kártyajátékok, filmvetítés, stb.);
- h) a tanácsadást;
- i) az egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás megszervezését;
- j) a segítségnyújtást a szociális és egyéb ügyek intézésében;
- k) az álláskeresést és munkaközvetítést;
- l) az életvitelre vonatkozó tanácsadást, életvezetés segítségét;
- m) az esetkezelést;
- n) a mentálhigiénés gondozást;
- o) a csomag- és értékmegőrzést,
- p) a postai elérhetőséget.

A hajléktalanokkal végzett intézményi szociális munka során az ellátottak számára a Nappali Melegedő információkat és tanácsokat ad, segítséget nyújt az ügyintézésben és közreműködik az álláskeresésben. Az Intézmény ezért – a hatékonyság fokozása érdekében – együttműködik a szociális, egészségügyi, oktatási, foglalkoztatási intézményekkel, szolgáltatókkal és társadalmi szervezetekkel, egyházakkal.

4. A feladatellátás módja

A Nappali Melegedő a szociális munka és a segítő kapcsolat hatékony alkalmazásával a hajléktalanoknak nyújtott szolgáltatások elsődlegesen segítenek megtartani a kapcsolatukat a segítő rendszerekkel, illetve védelmet nyújtanak számukra az időjárás viszontagságai ellen. Az információk közvetítése és széles körű elérhetősége (faliújság, internet) lehetővé teszi a kommunikáció beszüklésének és az elszigetelődés megakadályozását. Ebben segítenek a napközbeni tartózkodás ideje alatt folyamatosan elérhető közösségi tevékenységek is (szabadidős programok).

Az egyénre szabott esetkezeléssel – az ellátásban hosszabb ideig részesülők esetében – az Intézmény törekszik az önálló életvezetési képesség megtartására, visszaállítására. Azon személyek esetében, akik koruk, illetve mentális vagy fizikai állapotuk miatt nem képesek az önálló életvezetésre, az Intézmény kezdeményezi a más személyes gondoskodást nyújtó ellátásba való bekerülést.

A Népkonyha a fedél nélküli és a rászoruló személyek számára napi egyszeri meleg ételt biztosít az erre a célra rendszeresített – a célhoz rendelt felszereltséggel rendelkező – helyiségben alapvetően helyben fogyasztással, szükség esetén elvitellel, valamint indokolt esetben házhoz szállítással.

5. Az együttműködés módjai

Együttműködés az Intézmény dolgozói között

A szakemberek közötti megbeszélések fórumai:

- esetkonferencia,
- értékelő, elemző munkatársi megbeszélés,
- a munkatársak közötti folyamatos konzultáció,
- elemző beszélgetések a napi történések kapcsán,
- szupervízió, esetszupervíziók, egyéni és szervezett képzések.

A nehéz helyzetek megbeszélése fontos az Intézmény munkatársai között, hiszen különböző felkészültséggel bírnak a dolgozók, de azonos színvonalon kell kezelniük az egyes szituációkat. Az együttműködés valamennyi dolgozó kötelessége.

Az együttműködésben a kompetencia-határok betartása valamennyi résztvevő közös felelőssége.

Együttműködés a Dombóvári ESZI szakmai szervezeti egységeivel

Az Intézmény munkatársai szorosan együttműködnek a Dombóvári ESZI többi szervezeti egységében dolgozó szakemberekkel, szükség esetén közös esetszupervíziókat végeznek, esetszupervíziókat tartanak, külső intézményi kapcsolatokat mozgósítanak.

Együttműködés más intézményekkel, szervezetekkel

Meghatározó a szakmaközi kapcsolatok fejlesztése, a személyes kapcsolatok ki- és tovább építése, a szükséges információk áramoltatása. Fontos továbbá a kapcsolattartás a városban működő család- és gyermekjóléti szolgálattal, a gyermekjóléti központtal, egyéb intézményekkel (egészségügyi, foglalkoztatási), civil szervezetekkel. Az együttműködés a szociális munka hatékonyságát növeli, és lehetővé teszi a komplex segítést. Szoros

együttműködés szükséges továbbá a városi Polgármesteri Hivatallal, valamint a Tolna Megyei Kormányhivatal foglalkoztatási szervével.

6. Adatkezelés

Az ellátottak jogainak védelme

Az ellátás nyújtása során az Intézmény biztosítja a rászorulókat és fedél nélkülieket – törvényben is meghatározott – jogait. Az Intézmény figyelmet fordít az ellátottak emberi méltóságának megőrzésére¹, lehetőséget biztosít véleményük kinyilvánítására. Az ellátottak jogainak védelmét szolgálja az ellátottjogi képviselővel történő kapcsolattartás lehetősége. (Az ellátottjogi képviselő telefonszáma nyilvános helyen van kifüggesztve az Intézményben.) Az Intézmény dolgozói szükség esetén közreműködnek a kapcsolatfelvételben. Az ellátottaknak nyújtott szolgáltatások során tilos a hátrányos megkülönböztetés!

Az Intézmény dolgozói tevékenységüket a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltaknak megfelelően végzik.

A segítő tevékenység során a dolgozók a tudomásukra jutott személyes adatokat az adatkezelésre vonatkozó jogszabályok figyelembevételével kezelik.

A dolgozók jogainak védelme

A szociális szolgáltatást végzők közfeladatot ellátó személynek minősülnek, biztosítani kell számukra emberi méltóságuk, személyiségi jogaik tiszteletben tartását, munkájuk elismerését. Érdekeik és jogaik védelme a Szociális Munka Etikai Kódexében foglalt alapelveknek megfelelően történik. Személyes adataikat az ellátottaknak és az idegeneknek az Intézmény nem adja ki.

Az Intézmény vezetése elfogadja és tiszteletben tartja a szociális munkát végző személy eltérő véleményét és - a dolgozók kompetenciahatárainak tiszteletben tartása mellett - a hatékony együttműködések kialakítását tartja szem előtt.

A kiegészítés megelőzése érdekében a szakemberek mentálhigiéniája, szakmai fejlődése érdekében esetmegbeszéléseket tartanak, szupervíziót, továbbképzéseken vesznek részt.

7. Az ellátást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formái

Az esetek kapcsán felmerülő napi problémák, kérdések megoldására – folyamatba építetten – konzultációs lehetőségek állnak a dolgozók rendelkezésére, valamint rendszeresen esetmegbeszélések szervezésére kerül sor.

Nagyobb ívű – több ellátottat érintő, esetleg visszatérő – problémák esetén szupervíziós lehetőség áll a dolgozók rendelkezésére.

A dolgozók szakmai továbbképzéseken történő részvételét – amennyiben az kapcsolódik a dolgozó munkaköri feladataihoz – szabadidő biztosításával, és – költségvetés függvényében – részvételi díjhoz történő hozzájárulással támogatja munkáltató.

Az SZCSM rendelet 102. § (1) bekezdése értelmében, a hajléktalan ellátás megszervezése során figyelemmel kell lenni az ellátást igénybe vevők alapvető jogaira, emberi méltóságára.

8. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

A lakosság tájékoztatása a sajtón, szórólapokon, plakátokon, interneten keresztül történik.

A Szakmai Program mellékletei:

1. számú melléklet: Házi rend – Nappali Melegedő és Népkonyha

Dombóvár, 2023. március 30.



Kovács Gabriella
intézményvezető

1. számú melléklet: Házirend

**DOMBÓVÁRI
EGYESÍTETT HUMÁN SZOLGÁLTATÓ INTÉZMÉNY**
Dombóvár, Kinizsi u. 37.

NAPPALI MELEGEDŐ ÉS NÉPKONYHA
Dombóvár, Szabadság utca 8.

Házirend

I. NÉPKONYHA

1. Helyben fogyasztással (indokolt esetben elvihető) napi egyszeri egy tál meleg ételt nyújt azoknak a szociálisan rászorult személyeknek, akik azt önmaguknak és eltartottaik részére tartósan, vagy átmeneti jelleggel nem tudják biztosítani.
2. Az engedélyezett létszám: 25 fő
3. A Népkonyhán az étkezés térítésmentes.
4. Az étkezés iránti igényt tárgynap 9 óráig le kell jelenteni, amennyiben ez nem történik meg, az étkezést az adott napra nem áll módunkban biztosítani.
5. Az étel az arra kijelölt étkezőben fogyasztható el.
6. Az étel helyben fogyasztása esetén biztosítjuk a szolgáltatást igénybe vevők számának megfelelően:
 - az evőeszközt, tányért, poharat, szalvétát
 - a kézmosási lehetőséget
7. A Népkonyha nyitvatartási idejében a mindenkori ügyeletes feladata vezetni az étkezők nyilvántartását és biztosítani az étkezés zavartalan lebonyolítását.
8. Az étkezés önkiszolgáló jellegű, az adagolást a személyzet végzi. Étkezés után a használt, kiadott evőeszközöket és az étkészletet az ügyeletesnél kell leadni.
9. Az alapvető higiéniai előírások betartása mellett, a személyes higiéniájáért mindenki saját maga felelős.

II. NAPPALI MELEGEDŐ

1. A hajléktalan személyek számára nyújt lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, pihenésre, társas kapcsolatokra, az alapvető higiéniai szükségletek kielégítésére, személyes ruházat tisztítására, az étel melegítésére, tálalására és elfogyasztására.
2. Az engedélyezett létszám: 25 fő
3. A szolgáltatást igénybevevő munkavégzéssel kapcsolatos információkhoz is segítséget kap:
 - a hirdetőtáblán a munkaügyi központ állásajánlatainak megjelenítésén keresztül
 - a sajtóban megjelenő álláshirdetések alapján
 - önkormányzatok ajánlásával.
4. Ezen kívül a szolgáltatás magába foglalja:
 - a csomagmegőrzést, kisméretű használati tárgyak elhelyezésének lehetőségét
 - a postacím biztosítását (a küldemények átadásáról-átvételéről az ügyeletes munkatárs gondoskodik)
 - az életvezetési, életmódbeli tanácsadást
 - a hivatalos ügyek intézését
 - a szükség szerint az egészségügyi alapellátás megszervezését, szakellátáshoz jutás lehetőségét
 - a szabadidős programok szervezését (sajtótermékek, televízió, könyv, társasjáték, rendezvények)
 - a más szociális ellátáshoz jutás segítését (pénzbeli –természetbeni ellátás)
 - a mosási, tisztálkodási lehetőséget.
5. Fürdés, illetve mosás előre egyeztetett időpont alapján 13 óra után lehetséges.
6. A szolgáltatások igénybevétele önkéntes és térítésmentes.
7. A szolgáltatást igénybevevők anyagi felelősséggel tartoznak a berendezési és használati

tárgyakért.

8. Az ellátást igénybe vevőnek lehetősége van kisebb értékeket/tárgyakat (pl.: telefon, pénztárca) megőrzésre leadni az ügyeletes munkatársnak, melyek dokumentálás után elzárásra kerülnek. A le nem adott, elől hagyott értékekért felelősséget NEM vállalunk.

A dohányzás, szeszesital és kábítószer fogyasztás a Nappali melegedő és Népkonyha helyiségeiben TILOS!

Dohányozni az udvaron, az arra kijelölt helyen lehet.

Ittas/bódult állapotban a Nappali melegedő és Népkonyha szolgáltatása nem vehető igénybe!

Az intézménybe, életet veszélyeztető eszközöket, alkoholt behozni TILOS!

A veszélyeztető tárgyak köre:

szúró, vágóeszközök (kés, olló, stb...), fegyver,

vegyszer (sav, lúg, egyéb mérgező anyag), kábítószer, valamint annak minősített gyógyszerek, és elektromos gépek, eszközök.

Az ügyeletben lévő szakember feladata a veszélyeztető tárgyak ellenőrzése és elvétele. Az esetről jegyzőkönyv készül, a történekről az intézmény igazgatója felé tájékoztatás történik.

Az intézmény területén a munkatársak, vagy más ellátottak felé irányuló agresszív viselkedés eltávolítást von maga után.

Az intézmény területén elkövetett bűncselekmény kitiltást von maga után.

A szolgáltatás során az ellátotról vezetett nyilvántartások, dokumentációk titoktartási kötelezettséggel, az adatvédelmi szabályok, a szakmai etikai előírások (Szociális Munka Etikai Kódexe, ESZI Etikai Kódexe) figyelembe vételével készülnek.

NYITVA TARTÁS:

Népkonyha: hétfőtől - péntekig: 12⁰⁰ – 13⁰⁰ óráig

Nappali melegedő: naponta 8⁰⁰ – 18⁰⁰ óráig.

ÉRDEKVÉDELEM: a Dombóvári Egyesített Humán Szolgáltató Intézményben ellátott jogi képviselő működik.

Ellátott jogi képviselő:

Kávási Brigitta

Levelezési cím: 7601, Pécs, Pf. 309.,

E-mail: brigitta.kavasi@ijb.emmi.gov.hu

Tel: 06/20/489-9579 (Hívható: H-Cs: 08:00-17:00 , P: 08:00-14:00)

PANASZOK, ÉSZREVÉTELEK:

Az ellátottak egyéni problémával, panasszal közvetlenül a munkatársakhoz fordulhatnak segítségért, továbbá felkereshetik az Intézmény igazgatóját, és az ellátott jogi képviselőt.

Az intézmény igazgatója a panaszt köteles 8 napon belül kivizsgálni és a szükséges intézkedéseket megtenni és az érintetteket írásban értesíteni.

AZ ELLÁTÁS MEGSZŪNÉSÉNEK MÓDJAI:

- a.) az ellátott kezdeményezésére,
- b.) az intézményvezető kezdeményezésére.

Dombóvár, 20

intézményvezető