

7682, TK / 495-37/2018.

Budapesti Módszertani
Szociális Központ és Intézményei
1134 Budapest, Dózsa György út 152.



Szakmai program

**BMSZKI Szabolcs utcai Hajléktalan Átmeneti Szállás és
Utcái Szociális Munka I.,II.,III.,IV.
1135 Budapest, Szabolcs u. 33-35.**

2018.

TARTALOMJEGYZÉK

ÁLTALÁNOS JELLEMZŐK.....	2
1. A SZOLGÁLTATÁS CÉLJA, FELADATA, A LÉTREJÖVŐ KAPACITÁSOK, NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSELEMEK, TEVÉKENYSÉGEK LEÍRÁSA	3
1.1 NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSELEMEK.....	4
1.2 AZ INTÉZMÉNY ÁLTAL BIZTOSÍTOTT FÉRŐHELYEK	5
1.3 MÁS INTÉZMÉNYEKSEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS MÓDJA.....	5
2. ELLÁTANDÓ CÉLCSOPORT JELLEMZŐI.....	5
3. A FELADATELLÁTÁS SZAKMAI TARTALMA, MÓDJA, A GONDOZÁSI FELADATOK JELLEGE	6
4. A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI, MÓDJA	9
4.1 SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA.....	9
4.2 TÉRÍTÉSI DÍJ.....	9
5. ELLÁTOTTAK ÉS SZEMÉLYES GONDOSKODÁST VÉGZŐ SZEMÉLYEK JOGAINAK VÉDELMEVEL KAPCSOLATOS	10
6. SZAKMAI EGYSÉG LÉTSZÁMA ÉS KÉPESÍTÉSI ELŐÍRÁSOK SZERINTI MEGOSZLÁSA HIBAI A KÖNYVJELZŐ NEM LÉTEZIK.	

MELLÉKLETEK

Házirend

Szervezeti és Működési Szabályzat

Megállapodás minta

Általános jellemzők

Az intézmény neve, székhelye:	Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei 1134 Budapest, Dózsa György út 152.
Telephelye:	1135 Budapest, Szabolcs u. 33-35.
Az intézmény alapítója	Budapest Főváros Önkormányzata
Az intézmény felügyeleti szerve:	Budapest Főváros Közgyűlése 1052 Budapest, Városház u. 9-11.
Az intézmény működési területe:	Budapest Főváros közigazgatási területe
Intézmény jogállása:	Önálló jogi személy Önállóan gazdálkodó költségvetési intézmény
Intézmény tevékenységi köre	Hajléktalan személyek átmeneti szállása
Szakágazat száma	879060
TEÁOR száma	8790

A szakmai program célja: A Budapest Főváros Önkormányzata fenntartásában működő Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei 1135 Budapest, Szabolcs u. 33-35. szám alatti telephelyén - a hajléktalanok átmeneti szállásán - szolgáltatási feladatok meghatározása, feltételeinek biztosítása.

A szakmai program tartalmát, a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000.(I.7.) SzCsM rendelet (a továbbiakban: Vhr.) 5/A §-a határozza meg.

1. A szolgáltatás célja, feladata, a létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása

A BMSZKI 1135 Budapest, Szabolcs u. 33-35. 3-as épületében működő hajléktalan személyek átmeneti szállása (bejárat: Vágány utca felől) átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény, mely ellátás a szociális igazgatásról és ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 57. § (2) bekezdése értelmében személyes gondoskodást nyújtó szakosított ellátási forma.

Működése folyamatos, nyitvatartási ideje: 0-24 óráig.

Kiemelt feladat:

- Az egyén erőforrásainak (egészségi és mentális állapot, készségek, családi és társas kapcsolatrendszerek stb.) feltérképezése,
- egyénre szabott cselekvési terv (rövid és hosszú távú célok, jövőkép) kialakítása, elkészítése az ügyféllel együttműködve,

- szociális otthoni elhelyezés előkészítése és az ügyfelek felkészítése a tartós bentlakásos intézményi elhelyezésre,
- az egészségügyi problémák kezelése, az egyén hosszabb ideig fenntartható önellátása érdekében,
- életvezetési tanácsadás (egyéni segítő beszélgetés, adósságrendezés, előtakarékosság),
- szociális ügyintézés (segélykérelmek, iratok beszerzése, öregségi és rokkantnyugdíjak folyósításának elindítása),
- mentálhigiénés tevékenység keretében egyéni és csoportos foglalkozások szervezése az egyén érdeklődésének fenntartása, lelki egészségének védelme érdekében, továbbá szociális kapcsolatainak támogatása, valamint személyes, még meglévő családi és társas kapcsolataiban való egyensúlyának megőrzése érdekében,
- mentálhigiénés segítségnyújtás keretében kiemelt feladat ügyfeleink emberi méltóságának megőrzése, az interperszonális problémák, konfliktusok kezelése,
- kapcsolattartás társintézményekkel, egészségügyi intézményekkel, a szociális ellátórendszer egyéb szervezeteivel.

1.1 Nyújtott szolgáltatáselemek

A Vhr. 5/A § (1) bekezdés c) pontja alapján, a 2 § l) pontban felsorolt szolgáltatási elemek közül a fenntartó az alábbiakat biztosítja:

- az éjszakai pihenésre,
- a személyi tisztálkodásra,
- a betegek elkülönítésére,
- a közösségi együttlétre szolgáló helyiségeket,
- a szállás fűtését, világítását, folyamatos meleg vízzel való ellátást,
- ágyneműt, melynek mosatásáról, kéthetente történő, illetve szükség szerinti cseréjéről az intézmény gondoskodik,
- a személyes tárgyak tárolásához szekrényt, a ruházat tisztításához mosógépet és centrifugát,
- étel melegítésére alkalmas eszközt, valamint az étel elfogyasztásához kizárólag e célra kijelölt helyiséget,
- a közösségi helyiség rendeltetésszerű használatához szükséges berendezést, különösen TV.
- a közös használatú helyiségekben takarítást,
- tisztálkodáshoz szükséges textíliát,
- elsősegélyhez szükséges felszerelést,
- értékmegőrzést,
- segítségnyújtást az egészségi állapot fenntartásában (házi orvosi szolgálat napi 8 órában, ill. szükség szerint ügyeleti ellátásban),
- szociális és mentális gondozás (egyéni esetkezelés, szociális csoportmunka, intézményen belüli közösségi élet szervezése, szocioterápia),
- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtási szolgáltatási elemek elsajátításához, fenntartásához szükséges tanácsadás szükség szerint,
- átmeneti szállóról történő továbblépéshez nyújtott személyre szabott segítség,
- segítségnyújtás az ügyfelek egészségi állapotának fenntartásában szociális gondozó ápoló tevékenységével.
- a **2/b) pontban** meghatározott személyek esetében kizárólag szállás és tisztálkodási lehetőség biztosítható.

1.2 Az intézmény által biztosított férőhelyek

Létrejött kapacitás: 150 férőhely.

A Szabolcs utcai átmeneti szállás 150 férőhelyen - 2,-3,-4,-6,- és 8 ágyas szobákban nyújt elhelyezést idős, szociális munkás segítségével önellátásra képes, de leromlott egészségi állapotú hajléktalan ügyfelek számára. Az intézmény teljes egészében akadálymentes, kerekesszékes ügyfelek is igénybe vehetik. Az ügyfelek jogszabály szerinti ellátását az épületben három szinten végezzük, a férfi-női szobák kialakítása az igénybevevők nemek szerinti eloszlása alapján történik.

1.3 Más intézményekkel történő együttműködés módja

Átmeneti szállásunk az ügyfeleinknek nyújtott szolgáltatások kiszélesítése érdekében rendszeres munkakapcsolatot tart társintézményekkel és a hajléktalan személyek ellátásában szerepet játszó szervezetekkel, így:

- A XIII. kerület Szociális Szolgáltató Központtal.
- A XIII. kerület Polgármesteri Hivatalával.
- Budapest Főváros Kormányhivatala XIII. kerületi Járási Hivatalával.
- Menhely Alapítvány Diszpécser szolgálatával.
- A BMSZKI Lakhatási Irodával.
- A BMSZKI Álláskereső Irodáival.
- A főváros fenntartásában lévő idős otthonokkal.
- A főváros területén működő kórházi és pszichiátriai osztályokkal.
- A Nyíró Gyula kórház addiktológiai osztályával.
- Budapesten működő AA csoportokkal.
- Társintézményekkel – nappali melegedő, éjjeli menedékhely, átmeneti szállás.
- Emberbarát Alapítvány evangelizációs önkéntes csoportjával.
- A Katolikus Kórház lelkészségével (önkéntes beteglátogatói heti rendszerességgel látogatják ügyfeleinket).
- A Felismerés Alapítvánnyal.

2. Ellátandó célcsoport jellemzői

Az átmeneti szálláshelyet a

a) Magyarországon élő, 18. életévét betöltött, magyar állampolgár, vagy bevándorlási, illetve letelepedési engedéllyel rendelkező személy, hontalan, valamint magyar hatóságok által menekültként vagy oltalmazottként elismert - szociális munkás segítségével önellátásra képes hajléktalan személy veheti igénybe, aki nem rendelkezik más lakhatási lehetőséggel,

b) továbbá akinek

- idegenrendészeti, kitoloncolási, menekültügyi őrizete megszűnt,
- az idegenrendészeti hatóság vagy a menekültügyi hatóság által fenntartott intézményben, az idegenrendészeti eljárásban elrendelt kijelölt helyen, vagy a menekültügyi eljárásban elrendelt kötelező tartózkodási helyen, vagy szálláshelyen való tartózkodása megszűnt, vagy

- o idegenrendészeti vagy menekültügyi eljárásban az idegenrendészeti vagy menekültügyi hatóság által fenntartott intézmény kijelölt helyen való tartózkodási helyként vagy szálláshelyként nem jelölhető ki.

c) A b) pont tekintetében az idegenrendészeti vagy menekültügyi hatóság igazolásával rendelkezik.

A Szabolcs utcai átmeneti szállás 150 férőhelyen (2-8 ágyas szobákban) idős, szociális munkás segítségével önellátásra képes, de leromlott egészségi állapotú hajléktalan ügyfeleknek biztosít férőhelyet. A szállón átmenetileg tartózkodó lakóink, - akik idős, vagy rokkantnyugdíjas, általában alacsony jövedelemmel rendelkező személyek - családi kapcsolatokkal ritkán rendelkeznek, szociális otthoni elhelyezésre várnak, mely általában éveket vesz igénybe. Ezért is törekszünk rá, hogy lakóink életminőségén a lehetőségekhez mérten, próbáljunk javítani. Idős otthoni elhelyezésüket megelőzően, megfelelő kulturális és szabadidős programok szervezése követelményként szerepel intézményünk koncepciójában, hiszen ezekkel az elfoglaltságokkal lakóink, a végleges elhelyezésüket biztosító szociális otthoni elhelyezés során is találkozni fognak.

A szálló speciális jellegétől fakadóan a szociális munka főként a szociális otthonokkal, illetve a majdan tartós elhelyezést biztosító intézménnyel való kapcsolattartásra irányul. Kiemelt jelentőségű a hajléktalan emberek tájékoztatása, megismertetése a szociális otthonnal. Az ügyfelek - tartós bentlakásos életmódra történő - felkészítését rendszeres egyéni és csoportos foglalkozások és intézménylátogatások keretében végezzük.

3. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a gondozási feladatok jellege

Lakóink körében megpróbáljuk újra kialakítani azokat az életvezetési formákat, amelyek megkönnyíthetik a későbbi szociális otthoni beilleszkedést. Sajnálatos tapasztalat, hogy a tartós hajléktalan-lét során olyan életritmus, megrögzült szokások, mint a gyűjtögetés, kukázás, alkoholfogyasztás alakul ki, amelyeket a szociális otthonok nem képesek tolerálni.

Az intézményben folyó szociális munka másik, és fontos területe az itt eltöltött idő alatti szociális, mentális és egészségi problémák kezelése. Nagyon sok hajléktalant úgy veszünk fel, hogy alacsony nyugdíja nem fedezi mindennapi szükségleteit. Számukra elsődlegesen a napi meleg étel biztosítása a legfontosabb.

Lakóink számára a kerületi önkormányzat- lehetőségei szerint - rendszeresen átmeneti segínyt folyósít. Az idős korból, illetve a leromlott egészségi állapotból következően több olyan lakónk van, aki átmenetileg vagy állandóan gondozásra/ápolásra szorul. Esetükben sürgősségi kérelmet nyújtunk be, és amennyiben lehetséges, kórházi elhelyezést kezdeményezünk.

A szállás speciális jellegénél fogva a szociális munka főként ügyfeleink tartós bentlakásos elhelyezésére irányul. Célunk olyan életvezetési formák kialakítása, mely a tartós bentlakásos beilleszkedést segítenék elő.

Az átmeneti szállásra beköltöző lakóink beilleszkedését az alábbi programokkal segítjük:

- Egyéni első interjú – szociális diagnózis – készítése a lakó helyzetének megismerése és a gondozási terv kialakítása érdekében.
- Az egyén helyzetéhez, lehetőségeihez illeszkedő munkaterv kialakítása az ügyféllel közösen, a szállás követelményeinek adkvát és fokozatos teljesítése érdekében.

- Lakógyűlés negyedévente, illetve igény szerint: a beköltözés és a beilleszkedés megkönnyítése, a követelmények ismertetése, a szociális munkások és a lakók közötti megfelelő információ áramlás érdekében.
- A mentálhigiénés tevékenység keretében működtetett közösségi kulturális programok, a hitélet gyakorlásának lehetősége, tematikus kulturális rendezvények, kézműves foglalkozások, jeles napok megünneplésével.
- Fontos célnak tartjuk a tartós bentlakásos intézmények megismerését és megismertetését, a velük való kapcsolattartást és együttműködést.

Egyéni esetkezelés

Az egyéni esetkezelő munka személy- és szükségletközpontú, terápiás elemekkel gazdagított - szakmai team támogatásával, objektív kontrolljával zajló - az ügyfél igényeinek, állapotának megfelelően alakítható együttműködést jelent a személyes szociális munkással. Az egyéni esetkezelő munka hatékony, célorientált személyes szolgáltatás, mely folyamatos, személyre koncentráló szociális és mentális segítségnyújtással, a szociális munka eszköztárát integráltan alkalmazva támogatja az igénybevevőt életvezetési képességeinek helyreállításában, társadalmi reintegrációjában.

Az egyéni esetmunkát kiegészíti az egyéni esetkezelő és a szakmai team által megtervezett és személyre szabott gondozási- cselekvési terv, a támogató- segítő foglalkozások rendszere, és a specializálódott segítőkkel való, folyamatos szakértői konzultáció lehetősége.

A mentálhigiénés jelenléte, az orvosi/szakorvosi és a szociális gondozó-ápoló munkája, a velük való konzultáció mind a gondozási folyamat részeként jelenik meg az egyéni esetkezelések során.

Az egyéni esetmunka célja egy továbblépésre, a társadalomba való visszailleszkedésre motiváló, személyes igényekre szabott terv kialakítása, mely segíti az igénybevevőt hivatalos ügyei intézésében, támogató kapcsolatok építésében, anyagi és szociális körülményei javításában.

Az egyéni esetkezelő szociális munkás 20-25 hajléktalan személy szociális, mentális gondozását végzi.

A tényleges - kijelölt szobába történő - beköltözést megelőzően kerül sor az első, ügynevezett befogadó beszélgetésre, melynek során a szállás szociális munkása - a szolgáltatásokra és a szállás rendjére vonatkozó – előzetes megállapodást köt az ügyféllel.

A szolgáltatást igénybevevő személyre vonatkozóan gondozási tervet kell készíteni abban az esetben, ha az ügyfél az ellátást legalább hat hónap időtartamra veszi igénybe. A gondozási terv egyénre szabottan határozza meg az ellátásban részesülő állapotának megfelelő gondozási, ápolási, fejlesztési feladatokat és azok megvalósításának módszereit. A gondozási tervet az ellátás igénybevételét követően egy hónapon belül kell elkészíteni.

A beköltözést követően a szolgáltatást igénybevevővel első interjú készül, melynek alapján javaslat születik a gondozási tervre vonatkozóan. Az első interjú tartalmazza az ügyfél életútját, különös tekintettel szociokulturális hátterére, családi kapcsolataira, munkavállalói karrierjére, korábbi lakhatási megoldásaira, traumatikus élethelyzeteire, egészségi állapotára, személyes erőforrásaira és kapcsolati hálózatára. Az egyéni esetkezelő szociális munkás az ügyféllel együttműködve, kölcsönös megegyezés alapján alakítja ki a személyre szabott gondozási tervet, amelyet a szállás teamje megtárgyal, szükség esetén kiegészítő javaslatokat tesz. A tervben foglaltak kitérnek a gondozás időtartamára, a találkozások gyakoriságára, az ügyfél szociális helyzetének, egészségügyi és mentális állapotának stabilizálására, javítására szolgáló rövid és hosszú távú célokra és ezek megvalósításának ütemezésére. A gondozási terv a gondozási folyamat során - szükség szerint - módosítható, kiegészíthető, de a változtatásokat minden esetben a szállás teamjének meg kell tárgyalnia, és jóvá kell hagynia.

A szociális munka folyamata során a gondozási terv szerinti szükséges lépések, -ennivalók folyamatosan rögzítésre kerülnek.

A szociális munka folyamatának rögzítése a BMSZKI dokumentációs és nyilvántartási rendszerének szabályozása alapján- erre a célra rendszeresített- nyomtatványokon történik.

Közösségi szociális munka

A közösségi szociális munka keretein belül az alábbi programokat szervezzük:

- Közösségi kulturális-, és szabadidős programok (színház, mozi látogatások, kirándulások, kiállítás látogatások),
- ünnepek intézményi megünneplése: (Karácsony, Húsvét, nemzeti ünnepek),
- lakógyűlés.

A lakógyűlés (szobagyűlések) a szolgáltatást igénybe vevők és a személyzet részvételével zajlik negyedévente, illetve igény szerint. A lakógyűlés interaktív fórum, mely a problémák konszenzusos megoldására törekszik. A gyűlés a közösségben felmerülő - az együttélésből fakadó - problémák, konfliktusok megvitatására, megoldási alternatívák keresésére szolgál. Fontos fóruma a közösségi normák és szabályok megalkotásának, elősegíti az információáramlást, és a szolgáltatás bővítésére irányuló igények felmérésének terape. A szociális szolgáltatást végző személyzet számára fontos közeg a közösségi szerepek, a közösség dinamikájának feltérképezésére.

Mentálhigiénés egyéni - és csoportfoglalkozások

A mentálhigiénés szakember a szociális team tagjaként arra törekszik, hogy az egész embert szolgálja, illetve az adott személyt vagy problémát az eredeti közösségben kezelje. Intézményünk esetében az idős hajléktalan ember védelme és jólétének elősegítése nem korlátozódik alapszükségleteinek kielégítésére, hanem kiterjed lelki egészségének védelmére, szociális kapcsolatainak támogatására, valamint személyes, még meglévő családi és társas kapcsolataiban való egyensúlyának megőrzésére is

A mentálhigiénés segítségnyújtás feladatai közé tartozik a gondozási folyamat részeként:

- Társas kapcsolatok, természetes támaszok biztosítása, autonómia fenntartásának elősegítése.
- Életvezetési tanácsadás.
- Kapcsolattartás segítése.
- Önkéntesek, civil szervezetek bevonása.
- Szellemi, kulturális jellegű programok szervezése.
- A vallási, hitélet gyakorlásának lehetőségének kialakítása.
- A hasznosságérzet fenntartása.
- Az interperszonális problémák kezelése.
- Mentálhigiénés tevékenység az élet végén, támogató jelenlét.

A mentálhigiénés segítségnyújtás formái csoportos foglalkozások keretében:

- *Szórakoztató jellegű programok szervezése* (videó klub-régi magyar filmek, társasjátékok, bocs).
- *Fejlesztő vagy terápiás célú aktivitást segítő programok* (kreatív foglalkozások, rejtvényfejtő klub, kvíz foglalkozás, kalendárium).
- *Intézményen kívüli szabadidős programok szervezése* (kirándulás, színházi és mozi

- előadás megtekintése, állatkerti és cirkuszi előadáson való részvétel).
- *Kulturális programok szervezése intézményen belül, meghívott előadókkal.*

4. A szolgáltatások igénybevételének feltételei, módja

A hajléktalan személy átmeneti szálláson való elhelyezés iránti igényét írásban, a meghatározott formanyomtatványon, a BMSZKI igazgatója által megjelölt helyen a 1135 Budapest, Szabolcs utca 33-35. sz. alatt található Felvételt Előkészítő TEAM-nél keddenként 09-12 óráig, valamint a 1134 Budapest, Dózsa György út 152. szám alatt működő Felvételt Előkészítő TEAM-nél munkanapokon: (H: 09-13; K: 12-18; Cs: 12-17; P: 09-13 óráig) nyújthatja be.

A kérelemhez csatolni kell a 29/2013.(IV.18.) Főv. Kgy. rendelet melléklete alapján a jövedelemnyilatkozatot, valamint a kérelmező egészségi állapotára vonatkozó igazolást.

A férőhely elfoglalásának feltétele a tizenkét hónapnál nem régebbi tüdőgondozói igazolás, az átmeneti szállás házirendjének, szabályainak elfogadása és aláírása. A felvétel során az átmeneti szállást igénybe vevő köteles megfelelő okmányokkal igazolni személyazonosságát.

A felvételi eljárás részletes szabályait a Házirend tartalmazza.

Az intézményi ellátás idejére az ügyféllel határozott idejű intézményi jogviszonyról szóló megállapodás születik.

4.1 Szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

A szakmai program kifüggesztésre kerül az intézmény székhelyén, telephelyén, a Felvételt Előkészítő Csoportnál, továbbá megtekinthető az intézmény www.bmszki.hu honlapján.

4.2 Térítési díj

A szolgáltatás igénybevételének feltétele a személyi térítési díj megfizetése.

A **2/b) pontban** meghatározott személyek esetében a szolgáltatás térítési díjmentes.

Az intézményi térítési díj összegét a Fővárosi Önkormányzat állapítja meg. A kötelezett által fizetendő térítési díj összegét (személyi térítési díj) a BMSZKI igazgatója állapítja meg, amelyről az igazgató nevében az ellátási egységvezető írásban tájékoztatja a lakót. A személyi térítési díj összege nem haladhatja meg az intézményi térítési díj összegét és az ellátott havi jövedelmének 60 %-át.

A távollét idejére megállapított személyi térítési díj szabályozása a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II.17.) Kormányrendelet alapján történik.

Az egészségügyi részlegen nem kell személyi térítési díjat fizetni a 30/2013 (IV. 18.) Főv. Kgy. rendelet 5.§ (3) bekezdése alapján.

A személyi térítési díjat az adott hónapban, egy havi időtartamra előre kell megfizetni.

Ha a kötelezett a személyi térítési díj összegét vitatja, annak csökkentését illetve elengedését kéri, a személyi térítési díjról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a Fővárosi Önkormányzathoz fordulhat. A kérelemről az *Emberi Erőforrások és Nemzetközi Kapcsolatok Bizottsága* határozattal dönt - a díjfizetésre kötelezett jövedelmi és vagyoni viszonyai figyelembevételével.

A személyi térítési díj összege évente két alkalommal vizsgálható felül és változtatható meg.

A személyi térítési díj módosításának részletes szabályait a Házirend tartalmazza.

A lakó jövedelmi viszonyaiban, egyéni körülményeiben bekövetkezett jelentős változást az esetfelelős szociális munkásnak kell jelezni.

5. Ellátottak és személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

Az ellátási egységvezető az ellátás igénybevételekor a fenntartó által jóváhagyott intézményi házirend egy példányát átadja a jogosultnak. A Házirend rögzíti a lakók jogait és kötelezettségét, a szállás rendeltetésszerű használatát, az épületnek és berendezéseinek védelmét szolgálja. Szabályainak betartása a lakókra és a szálláson dolgozóakra nézve egyaránt kötelező. A Házirendet az intézményben jól látható helyen ki kell függeszteni, és gondoskodni kell arról, hogy az a jogosultak hozzátartozói és az intézmény dolgozói számára folyamatosan hozzáférhető legyen.

A lakó és hozzátartozója, valamint az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet az ellátással, illetve az intézmény munkatársainak intézkedésével kapcsolatos észrevételével, panaszával az Ellátottjogi képviselőhöz, az ellátási egység vezetőjéhez, vagy a BMSZKI igazgatójához fordulhat. Az igazgató tizenöt napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az igazgató határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslattal.

Az átmeneti szállás az előforduló esetleges konfliktushelyzetek megelőzésére, illetve kezelésére a nyitvatartási időben szakképzett munkatársakkal ügyeletet biztosít, a nyitvatartási idő alatt szociális munkatárs alkalmazásával ellátja a szociális munka körébe tartozó feladatokat.

Budapest, 2018. október 19.


Gyuris Tamás
igazgató



ZÁRADÉK

Jelen **Szakmai programot** az 1993. évi III. tv. 92/C. § (1) bekezdés a) pontjában foglaltak alapján – a Fővárosi Önkormányzat Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 53/2014. (XII. 12.) Főv. Kgy. rendelet 6. sz. mellékletének 1. Emberi Erőforrások és Nemzetközi Kapcsolatok Bizottsága címe 1.6. pontjában kapott felhatalmazás alapján – átruházott hatáskörben – a Fővárosi Közgyűlés Emberi Erőforrások és Nemzetközi Kapcsolatok Bizottsága a 167./2018. (XI. 08.) számú határozatával jóváhagyta.

Budapest, 2018. november 12.



Dr. Nagy Gábor Tamás
Emberi Erőforrások és Nemzetközi
Kapcsolatok Bizottsága
Elnöke