

**Előterjesztés a Képviselő-testület részére  
a Bárka Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ  
Hajléktalanok Átmeneti Otthona  
szakmai programjának jóváhagyásáról**

**I. Tartalmi összefoglaló**

Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete a 993/2011. (XII. 15.) KÖKT határozattal önként vállalt feladatként valósítja meg a Lakhatási, Életviteli, Lelki-segítségnyújtási, Egzisztencia-teremtési Közösségi Program-ban (LÉLEK-Program) foglaltak végrehajtását.

A program végrehajtásának helyszíne a Bárka Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ (a továbbiakban: Bárka) telephelye, a 1108 Budapest, Maglódi út 143. szám alatt.

A 83/2012. (II. 23.) KÖKT határozat alapján elfogadott Bárka egységes szerkezetbe foglalt szakmai programja még nem tartalmazta az új telephelyen megvalósuló szolgáltatás programját, így ez most pótlásra kerül.

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 104. § (1) bekezdése alapján a gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet ellátó állami intézmény fenntartója jóváhagyja az intézmény szervezeti és működési szabályzatát és szakmai programját. A (2) bekezdés alapján a szakmai program jóváhagyása akkor tagadható meg, ha az nem felel meg az e törvényben, valamint a szakmai jogszabályokban előírt követelményeknek.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 5/A. §-a határozza meg a szakmai program tartalmi elemeit. Eszerint a szakmai programnak tartalmaznia kell:

- a szolgáltatás célját, feladatát, így különösen
- a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatását, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírását,
- a más intézményekkel történő együttműködés módját,
- az ellátandó célcsoport jellemzőit,
- a feladatellátás szakmai tartalmát, módját, a biztosított szolgáltatások formáit, körét, rendszerességét, bentlakásos intézmény esetén a gondozási, rehabilitációs és fejlesztési feladatok jellegét, tartalmát,
- az ellátás igénybevételének módját,
- a szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módját,
- az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályokat

Az előterjesztés mellékleteként benyújtott szakmai program tartalmilag nem tér el a 2011. december 15-én a képviselő-testület által elfogadott szakmai programtól (LÉLEK-Program indulása), struktúrája azonban már megfelel a fenti jogszabályi előírásnak.

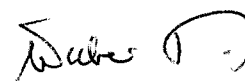
## II. A végrehajtás feltételei

Az előterjesztés 2. melléklete szerinti szakmai program a fenti jogszabályi előírásoknak megfelel. A döntéshozatalnak költségvonzata nincs.

## III. Döntési javaslat

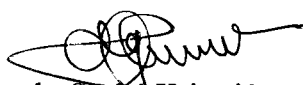
Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete meghozza az előterjesztés 1. mellékletében foglalt határozatot.

Budapest, 2012. február 7.



Weeber Tibor

Törvényességi szempontból ellenjegyzem:



dr. Szabó Krisztián  
jegyző

*1. melléklet az előterjesztéshez*

**Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat  
Képviselő-testületének**

**.../2012. (II. 23.) határozata**

**a Bárka Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ  
Hajléktalanok Átmeneti Otthona  
Szakmai programjának jóváhagyásáról**

Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete a Bárka Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ Hajléktalanok Átmeneti Otthona Szakmai Programját az előterjesztés 2. melléklete szerint jóváhagyja.

Határidő: azonnal  
Feladatkörében érintett: a humán szakterületért felelős alpolgármester  
a Humán Iroda Szociális és Egészségügyi Csoport vezetője  
a Bárka Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ vezetője

## **SZAKMAI PROGRAM HAJLÉKTALANOK ÁTMENETI OTTHONA**

Az intézmény neve, székhelye:  
Bárka Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ  
1108 Budapest Mádi u. 86.

A szolgáltatás egy telephelyen működik.  
Telephely: 1108 Budapest Maglódi út 143.

Az intézmény alaptevékenységébe tartozó feladat, hajléktalanok ellátása átmeneti szálláson,  
szakfeladat száma: 8790331

Az ellátás típusa: szakosított ellátás, hajléktalanokat ellátó átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény.

Engedélyezett férőhelyek száma: 30 férőhely

A Kőbányai Lakhatási, Életviteli, Lelki-segítségnyújtási, Egzisztencia-teremtési, Közösségi Program (a továbbiakban: LÉLEK-program) a kőbányai hajléktalanok komplex rehabilitációját célozza meg. A program elfogadásával és végrehajtásával a Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat (a továbbiakban: Önkormányzat) Kőbányán megteremti a hajléktalan emberek társadalmi és munkaerő-piaci integrációjának esélyét, valamint megfelelő, fenntartható és hosszú távú lakhatási megoldást dolgoz ki a hajléktalanság jelenlegi problémáinak megoldására.

A program megvalósításának költségeihez a Nemzeti Erőforrás Minisztérium 90 millió Ft támogatást nyújt, ez az összeg a program első 5 hónapjának működési költségeit és kerületi fejlesztési beruházások megvalósítását fedezi. A program folytatásához szükséges anyagi forrás az önkormányzat 2013. évi költségvetésébe kerül betervezésre.

### **1. A szolgáltatás célja, feladata**

Célunk, a hajléktalan emberek társadalmi reintegrációjának segítése, társadalmi aktivitásuk növelése, életvezetési képességeik javítása, komplex szociális szolgáltatásokkal a hatékonyság javítása.

Feladatunk, hajléktalan személyek elhelyezésének biztosítása, akik az életvitelszerű szálláshasználat és a szociális munka segítségével képesek az önellátásra. A szociális munka eszközeivel és módszereivel segítjük a hajléktalanságból történő kilépést és/vagy egyéni szükségleteiknek megfelelő más szociális ellátás igénybevételét. Több módon megszervezzük információ közvetítést, hogy oldjuk a hátrányos helyzetű hajléktalan embereket érintő információs izolációt. Arra törekszünk, hogy a rászorulókhöz eljuttassunk a szociális

támogatásokról, ellátásokról az információt. Az aktív korú hajléktalanokat az információs lehetőségek széles körével támogatjuk az álláskeresésben, munkaerő-piaci integrációt segítő programokat szervezünk, vagy koordináljuk azok elérését.

Az átmeneti szálló feladatait az 1993. évi III. tv., 1/2000. (I. 07.) SzCsM rendelet, 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet, 29/1993. Korm. rendelet, 321/2009. Korm. rendelet, DMJV 22/2010. (VI.25.) KR rendelet alapján látja el.

Az ellátás megszervezése során figyelmet fordítunk az ellátást igénybevevő személyek alapvető jogaira, emberi méltóságukra, személyes szükségleteire.

Az átmeneti otthon bentlakásos intézményként napi huszonnégy órában folyamatosan működik. Az átmeneti otthon a gondozási tevékenységét minden nap 06.00 – 22.00 között végzi. 22.00 – 06.00 óra között éjszakai zavartalan pihenést biztosít a lakóknak.

Az átmeneti otthon férfiak és nők részére egyaránt biztosít ellátást. Megoldható a párkapcsolatban élők egy szobában történő helyezése.

## **2. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása**

- a) a célcsoport felkutatása, a programba bevonásra kerülő személyek kiválasztása,
- b) komplex, egyénre szabott rehabilitációs program kidolgozása,
- c) LÉLEK-Pont információs és esetkezelő hely,
- d) lakhatási alprogram
  1. 10 fő számára lakhatás biztosítása (LÉLEK-Ház 1.)
  2. 20 fő számára lakhatás biztosítása (LÉLEK-Ház 2.)
  3. mintegy 10 fő számára 2013. január 1. napjától szociális bérlakás biztosítása határozott időtartamra,
- e) foglalkoztatási alprogram: a KŐKERT Kőbányai Non-profit Közhasznú Kft. (a továbbiakban: KŐKERT Kft.) szervezésében munkaviszony létesítése a komplex rehabilitációs tervek figyelembevételével 6-8 órában.

### **A program célcsoportja**

Kőbányai illetékességű hajléktalan személyek.

Azt a személyt tekintjük jelen programban kőbányai illetékességűnek, akinek

- a lakcíme kerületi hajléktalanszálló,
- a települési szintű lakcíme Budapest Főváros X. kerülete.

### **A program alapelvei**

#### Az emberi méltóság

A program végrehajtása során kiemelt figyelmet kell fordítani az emberi méltóság tiszteletben tartására. Az emberi méltóság alapvető joga egyrészt abszolút korlátokat határoz meg, amelyeket a program során sem a program végrehajtásáért felelős szervezetek, sem más személyek nem léphetnek át, másrészt biztosítja az egyenlő bánásmód követelmények a megtartását.

#### Az önkéntesség elve

A program a kerületi hajléktalan személyek számára nyitott, az abban való részvétel önkéntes. A segítő szakemberek senkit nem kötelezhetnek a programba való bekapcsolódásra. Az önkéntesség a komplex rehabilitációs program megvalósítása szempontjából úgy értelmeződik, hogy a kliens elfogadja és betartja az együttműködési megállapodás rá vonatkozó részeit.

#### A prevenció elve

A LÉLEK-program alapvető elve a prevenció. Minden társszervezetet bevonva meg kell előzni az egyes személyek és a családok hajléktalanná válását. Ez a probléma „társadalmosítása” is egyben, azaz a tudatos egymásra figyelés kialakítása.

Másodlagos szinten mindent el kell követni annak érdekében, hogy a hajléktalan személyek újra a társadalom felelős, elfogadott tagjai lehessenek.

Harmadlagos szinten pedig olyan készségekkel és képességekkel kell felvértezni a klienseket, a programba bevont személyeket, hogy hajléktalanná válásuk újbóli kialakulását megakadályozzuk.

#### A szubszidiaritás elve

Az Önkormányzat a maga eszközeivel csak akkor képes hatékonyan segítséget nyújtani, ha kiépül, és működik a személyek „természetes” védőhálója, ha ez a védőháló jelzi, amikor a probléma meghaladja a kisközösség megtartó erejét.

#### A „lépésről lépésre” elv

A programba bevont személyekkel a Bárka Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ (a továbbiakban: Bárka) megállapodást köt, amely tartalmazza a programban történő részvétel feltételeit.

A lakhatással párhuzamosan foglalkoztatás indul meg a társadalmi reintegráció elősegítése érdekében.

Az egy éves programban mindenütt be kell építeni személyes visszacsatolásokat, ha szükséges, módosítani kell a rehabilitációs tervet, szükség esetén a megállapodást is aktualizálni kell.

Az önálló lakhatási programba csak az a személy vonható be, aki a megállapodásban foglaltakat betartotta, és a programban együttműködő volt.

A kliens értékelése nem lehet egyetlen személy feladata. A programban való részvétel értékelése teamben történik, amelynek részese maga a kliens is.

#### **A célcsoport felkutatása, a programba bevonásra kerülő személyek kiválasztása**

Az Önkormányzat a Bárka szakmai vezetésével, a Baptista Szeretetszolgálat Alapítvány segítségével és a Magyar Vöröskereszt X. kerületi szervezetével együttműködve feltárja a hajléktalanok egyéni élethelyzeteit, és az együttműködők részére egyéni programot dolgoz ki. A szakemberek a testileg, lelkileg leromlott állapotú emberek részére az egyéni esetkezelés alapján megszervezik az orvosi ellátást, segítik hivatalos ügyeik intézését, és a kerületben működő egyházak és civil szervezetek támogatásával igyekeznek helyreállítani emberi méltóságukat és önbizalmukat.

Az önbizalom, az önértékelés helyreállítása érdekében, továbbá azért, hogy a programba bevont személyek csoportot alkossanak, szükséges, hogy már a program kezdetén önismereti és konfliktuskezelési tréningen vegyenek részt.

#### A hajléktalan személyek komplex szociális diagnózisának elkészítése, „előgondozás”

A célcsoportba tartozó személyek felkutatása egy, a Bárka segítő szakemberei által elkészített adatlap segítségével történik. Az adatlap a hajléktalan személy adatait tartalmazza, az adatok feldolgozásával megállapítható, hogy a programba önkéntesen jelentkező személy ténylegesen kőbányai illetőségű hajléktalan személy-e. Az adatlapok az Önkormányzat Polgármesteri Hivatalának Ügyfélszolgálatán, a Szociális és Egészségügyi Csoportjánál, a Bárka telephelyein és a kerület hajléktalanellátó intézményeiben kerülnek kihelyezésre.

Az adatlapon szereplő lakcímek ellenőrzését a Hatósági Iroda munkatársai végzik, a Szociális és Egészségügyi Csoport az adatok kiértékelését követően az adatokat továbbítja a LÉLEK-Pont szociális munkásai felé.

A programba kerülő személyekkel kapcsolatos szakmai munka alapja az élet minden területére kiterjedő felmérés (szomatikus, pszichés, szociális, foglalkoztatási stb.), majd az erre épülő egyéni gondozási és fejlesztési terv elkészítése.

Az egyéni gondozási és fejlesztési tervben foglaltak alapján a klienssel közösen készül el a cselekvési terv, amely szerves része a kliens és a szociális szolgáltató között létrejövő megállapodásnak.

A LÉLEK-Ház 1. épületbe azok a személyek költözhetnek be, akik a hajléktalan személyek kőbányai szállóin már biztosították a társszerveztek munkatársait az együttműködési készségükről. Az ő „átvételükkel” egyúttal a kerületi szállók kapacitását olyan személyek is igénybe tudják venni, akik egyelőre életvitelszerűen az utcán élnek.

A LÉLEK-Ház 2. épület azokat a személyeket is be tudja fogadni, akik életvitelszerűen az utcán élnek. Az ő esetükben a szociális munkások első feladata az akut krízishelyzet rendezése, amely áll mindenek előtt egy higiénés és egészségügyi állapotrendezésből. Törekedni kell az alapvető fizikai szükségletek kielégítésére, azonnali meleg étel és higiénés fürdés, valamint ruhacsere biztosítására.

A programba történő felvételt mindkét esetben megelőzi az interjúztatás, addiktológiai állapotfelmérés történik, majd ezt követően születik döntés a további irányvonalak meghatározásáról, megállapodás a hajléktalan klienssel és ennek dokumentálása.

Az első találkozás a klienssel kulcsfontosságú, mert magalapozza a jövőbeni együttműködést. A szakember feltárja a hajléktalanná válás okait, és megkeresi a problémák közötti összefüggést. Emellett feltérképezi a hajléktalan személy kapcsolati rendszerét, a még meglévő erőforrásait és a hajléktalan kliens környezeti motivációs céljait annak érdekében, hogy láthatóvá váljék, hogy a kliens milyen mértékben hajlandó részt venni a problémája megoldásában.

A szakemberek ítélik meg, hogy képes-e, hajlandó-e együttműködni a kliens a programban. Amennyiben bevalogatják a programba, további szempontokat kell meghatározni a kora és állapota alapján. Ezt követően készül el a szerződés a hajléktalan klienssel, mely szerződés része az egyéni gondozási és cselekvési terv, abban a rövid, közép és hosszú távú célok meghatározása.

### **3. Más intézményekkel történő együttműködés**

Az Önkormányzat területén működő szociális szolgáltatók (Magyar Vöröskereszt, Baptista Szeretetszolgálat), továbbá a KÖKERT Kft. és a Kőbányai Vagyonkezelő Zrt. (a

továbbiakban: Vagyonkezelő Zrt.), Baptista Szeretetszolgálat, Vöröskereszt az Önkormányzattal együttműködve, a társszervek szükség szerinti bevonásával valósítják meg a programot.

A program eredményes megvalósítása érdekében a résztvevő szervezetek és szakemberek rendszeresen közös munkaértekezletet tartanak.

#### **4. Az ellátandó célcsoport jellemzői**

Az ellátottak köre, demográfiai mutatói, szociális jellemzői, ellátási szükségletek:

Az átmeneti otthont igénybe veszik olyan hajléktalan személyek, akik már évek óta nem rendelkeznek lakhatási lehetőséggel, napjaikat (az éjszakákat is) közterületen vagy a menedékhelyen töltik. Egészségi, fizikális, mentális állapotuk megromlott, nehezen alkalmazkodnak kötöttségekhez. A szolgáltatást igénybevevők között megjelennek a krízishelyzetben jelentkezők, akik elveszítették lakhatásukat, de munkahelyük van, és rendszeresen járnak dolgozni.

Az aktív korú személyek aránya a legmagasabb az elhelyezést kérő hajléktalanok körében. A 40-59 évesek korcsoportjába tartozók vannak a legtöbben, őket követik a 18-39 évesek, megközelítően 20% a 60 éve feletti aránya.

Az iskolai végzettség tekintetében nagyon kedvező, hogy az ellátást kérők között alig van olyan személy, aki nem rendelkezik nyolc általános iskolai végzettséggel. Kedvező a szakmunkásvégzettséggel rendelkezők aránya 50%, és további 12%-nak van tanfolyami végzettsége. A középfokú végzettséggel rendelkezők aránya 6%, nagyon alacsony vagy nincs is felsőfokú végzettséggel rendelkező ellátott.

A szakmunkások kedvező aránya ellenére nehéz a munkaerő-piaci integráció, mert gyakran nem „piacképes” a szakmai végzettségük. Személyes társas kapcsolataik nincsenek vagy nagyon beszűkültek, 75% elvált vagy nőtlen, 10% körül vannak, akik élettársi kapcsolatban élőnek vallják magukat.

A többség semmilyen családi kapcsolatot (szülő, testvér, gyermek) nem tart.

A munkaerőpiacon egyre nehezebb a hajléktalanoknak jelen lenni, annak ellenére, hogy szakmával rendelkeznek, kedvező azonban, hogy az otthonba beköltözők 90%-ának van jövedelme. A jövedelemmel bírók 30%-ának van munkája és további 17% végez alkalmi munkát. A hajléktalan ellátásból történő kilépést azonban akadályozza, hogy a munkából származó jövedelem összege minimálbér, abból egy önálló albérletet nem lehet kifizetni.

A fent leírtak meghatározzák az ellátottak szükségleteit. Így az önálló életvitelhez szükséges biztonságos szállás megoldását, az étkezési szükségletek legalább részbeni kielégítését, higiénés szükségletek (tisztálkodás, mosás) tárgyi feltételeinek elérését. Fontos a munkavállalási képességek fejlesztése, az aktív korúak munkaerő-piaci aktivitásának növelése, mentális támogatás a munkahely megtartásához. A tanulás ösztönzése, hogy szakmát vagy új szakmát szerezzenek. Ez csak úgy valósulhat meg, ha az információs lehetőségeket biztosítjuk (pl. internet) és szükség szerint segítjük annak használatát.

## **5. A feladat ellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái**

A LÉLEK-Pont a program ügyfélszolgálati feladatait ellátó információs és belépő pont, továbbá az egyéni esetkezelésért, a programban résztvevő önkormányzati és külső szervezetek részvételének koordinálásáért felelős szakmai műhely.

Elsődleges célja a kőbányai hajléktalan személyek segítségének koordinálása, a LÉLEK-programban történő részvételük vagy egyéb segítségi formák igénybe vételének támogatása. A LÉLEK-Pont valamennyi érdeklődőnek térítésmentesen

- a) információt nyújt,
- b) koordinál a hajléktalan-ellátásban résztvevő szervezetek között,
- c) szükség esetén átirányítja, az arra illetékes szervezethez, illetve személyhez az érdeklődőt,
- d) a kőbányai illetékességű hajléktalan embereknek pedig személyre szóló segítő program kidolgozásában és megvalósításában működik közre, továbbá életvezetési segítséget nyújt a programban résztvevőknek,
- e) monitorozza a LÉLEK-programba bevont személyek rehabilitációját.

A LÉLEK-Pont a Maglódi úton elhelyezkedő egykori napközis tábor területén gondnoki lakásában került kialakításra. Két irodahelyiség és egy mellékhelyiség kialakítására került sor.

### **Lakhatási alprogram**

A LÉLEK-Ház a LÉLEK-program foglalkoztatási és lakhatási alprogramjainak komplex megvalósítási színtere, a program keretei között foglalkoztatott hajléktalan személyek számára mintegy szolgálati szállá, amely a hagyományos hajléktalan-ellátási intézményi formákba beillesztve hajléktalan személyek átmeneti szállása szigorú házirenddel. A házirend elfogadása a kliens részéről a megállapodás és a programba való bekerülés része.

Első lépésként szálláslehetőséget biztosít az Önkormányzat a LÉLEK-Ház I.-ben, ahol a hölgy kliensek kapnak szállást, illetve párok elhelyezésére is itt van mód. A LÉLEK-Ház II.-ben a férfiak kapnak átmeneti elhelyezést, az előbbiben 10 fő, az utóbbiban 20 főnek tudunk szállást, elhelyezést biztosítani.

Második lépésben pedig a Bárka javaslatára az Önkormányzat kiválasztja azokat, akik legalább 1 éve a programban részt vesznek, és számukra az önkormányzat legfeljebb 1 év határozott időtartamra szolgálati lakás jelleggel önkormányzati bérlakást biztosít. Ezek a lakások egyúttal külső férőhelyek is.

A szakmai javaslat szerint egy önkormányzati bérlakásban legfeljebb két programba bevont személy kerülhet elhelyezésre. Ezeket a szolgálati lakásokat átmenetnek tekintjük a közösségi szállás és az önerőből megszerzett lakás között, tompítva ezzel az intézményi elhelyezés és az önálló lakhatás közötti jelentős különbségeket (pl. bérleti díj). A bérlakásokba költöző ügyfelek számára a Bárka utógondozást, szükség esetén komplex családgondozást biztosít.

A bérlakásba való kiköltözésre a programban való részvétel klienssel történő közös értékelését követően kerülhet sor.

Törekedni kell arra, hogy a programba bevont személyek lakhatásuk kialakítása érdekében minden tőlük telhetőt megtegyenek, beleértve a személyes közreműködést is, mert mint az közismert, az emberek a saját kezük munkáját jobban megbecsülik.



Fel kell hívni a figyelmet arra, hogy az eddigi szakmai tapasztalat és a szakirodalmi beszámolók alapján a lemorzsolódás várhatóan magas százalékos arányt ér el. Figyelembe véve mindezeket a szakmai tapasztalatokat, a programba bevont személyeknek lehetőséget kell biztosítani minden esetben az újrakezdésre, amelynek szakmai protokollját a Bárka szakemberei dolgozták ki. Az újrakezdés lehetőségében jelentős szerepet játszik a Baptista Szeretetszolgálat és a Vöröskereszt.

### **Foglalkoztatási alprogram**

A foglalkoztatási és a lakhatási alprogram egymással egy időben megvalósuló és egymást feltételező folyamat.

A KŐKERT Kft. munkaszerződést köt a programba azokkal a hajléktalan személyekkel, akiknek nincsen megoldva a foglalkoztatása.

A foglalkoztatási rehabilitáció, illetve a munkaerő-piaci reintegráció folyamán törekszünk arra, hogy a programba bevont személyek meglévő készségeit erősítsük, a korábban megszerzett szaktudásukat (lehetőség szerint) felelevenítsük, ennek érdekében a munkaügyi központtal együttműködve képzéseket szervezünk a kliensek számára, illetve képzéseket kínálunk a számukra.

### **Utánkövetés**

A LÉLEK-Pont egyik kiemelt feladata, hogy a program befejeztével igény szerint kapcsolatot tartson a kliensekkel, melynek formája életvezetési tanácsadás, információ nyújtása, a hajléktalanság szempontjából rizikótényezők, veszélyzónák figyelése.

### **A hajléktalanság megelőzése, prevenció**

A megelőzés szempontjából fontos a teljes önkormányzati bérlakásállományt érintő speciális, komplex bérlemény-ellenőrzés, ahol a Vagyonkezelő Zrt. munkatársai feltérképezik a bérlakásokban élők élethelyzetét.

A bérlakások normál, főleg jogi és műszaki jellegű kérdésekre fókuszáló helyszíni bejárást sajátos „környezettanulmány” készítésével kell kiegészíteni. Az ellenőrzés során felméri az egyéni élethelyzeteket, és az ún. hajléktalansági veszélyzónában élő családokat személyesen is tájékoztatják a kerületi szociális háló nyújtotta lehetőségekről, elősegítik a kerületi intézményekkel és a külső partnerekkel történő kapcsolatfelvételt, továbbá a családi problémák (bántalmazás, válás, konfliktus stb.) megoldásában történő segítségnyújtást is felajánlanak.

### **A LÉLEK-program személyi feltételei**

A 30 férőhelyes szállás és az információs pont működtetéséhez egy fő telephelyvezető szociális munkás, 1,5 fő szociális munkás, valamint két fő szociális asszisztens és megbízási szerződéssel foglalkoztatott egyéb szakemberek közreműködése szükséges.

A LÉLEK-program megvalósítását szolgáló létesítmény szervezetileg a Bárka telephelyeként működik.

A közalkalmazottak mellett a programba bevont személyek szükségleteinek megfelelően, a komplex rehabilitáció elősegítése érdekében mentálhigiénés szakember, foglalkoztatási

rehabilitációs szaktanácsadó, addiktológus, orvos stb. kerül bevonásra. E szakemberek megbízása nem folyamatos, hanem a szükségletekhez igazodó.

## **6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás módja**

Közzététel módjai (helyi, régiós, országos):

- hirdetmény különösen a kerületben működő társintézményekben
- periodika
- rádió
- TV
- internet
- fórum

## **7. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

A szolgáltatást igénybevevőnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel az Intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.

A szociális szolgáltatásokat igénybevevők egyenlő bánásmódban részesülnek.

Tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen neme, vallása, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.

Az Intézmény figyelemmel van az egyént, a családot megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel

- az élethez, emberi méltósághoz,
- a testi épséghez,
- a testi-lelki egészséghez való jogra.

Az ellátást igénybevevőt megilleti a személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.

### **Érdekvédelem/panaszjog**

Amennyiben valamelyik szociális munkás munkájával elégedetlen az ügyfél, úgy az intézményvezetőhöz, illetve a telephelyvezetőhöz fordulhat, mely esetben a szociális munkás is elmondhatja érveit, és ha valóban rendezhetetlen az ellentét, egy másik szociális szakember átveheti az esetet.

A szolgáltatást igénybevevő panasszal élhet az Intézmény vezetőjénél:

- az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
- az ellátotti és a gyermeki jogok sérelmére, továbbá
- az Intézmény dolgozói kötelezettségzegése esetén.

Az ellátott jogai gyakorlása érdekében Budapest Főváros X. Kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testületéhez vagy az ellátottjogi képviselőhöz fordulhat – az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc/tizenöt napon belül -, ha

- az Intézmény vezetője határidőben nem intézkedik, vagy
- a megtett intézkedéssel nem ért egyet.

Az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről az Intézmény hirdetőtáblájára tájékoztató van kifüggesztve.

### **Ellátottjogi képviselő**

Az ellátottjogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó alap- és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybe vevő, illetve szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában.

Az ellátottjogi képviselő

- tájékoztat;
- segít az ellátással kapcsolatos kérdések, konfliktusok megoldásában, panaszok megfogalmazásában és kivizsgálásában (kivéve jogviszony keletkezése és megszűnése, áthelyezés);
- a szociális szolgáltatásokat igénybevevő személy képviseletében járhat el.

### **A szolgáltatást végzők jogai**

Az Intézmény munkatársait megilleti az a jog, hogy tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat.