

PROTOKOLL

a Konvergencia-régiókban működő család-és gyermekjóléti központok és szolgálatok, valamint a regionális diszpécser szolgálatok krízisidőszakban történő együttműködésére

Készítette: Területi Szakmatámogatási Hálózat hajléktalanügyi munkacsoportja

Véleményezték:

- Területi Szakmatámogatási Hálózat család-és gyermekjóléti munkacsoportja
- Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet
- Belügyminisztérium, Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltatások Főosztálya

Kelt: Budapest, 2022. „NOVEMBER” „10” .”

Kiadta:



Csizi Péter
helyettes államtitkár

PREAMBULUM

A Protokoll a **téli krízisidőszakban** a fűtetlen ingatlanokban, testi épséget, egészséget veszélyeztető lakhatási körülmények között élő, kritikus helyzetbe került emberek ellátása során a család- és gyermekjóléti központok és szolgálatok (a továbbiakban: központ, szolgálat) valamint a regionális diszpécsterszolgálatok (a továbbiakban együttesen: felek) feladatainak megosztását, valamint együttműködésük kereteit, annak alapvető szabályait határozza meg.

A felek a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 17. §-ában, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 64. § (2) bekezdésében, a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 9. § (1) bekezdésében és 27. §-ában, valamint a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 104/B. § (2a) bekezdésében foglalt feladataik ellátása során kötelesek törekedni a hatékony együttműködésre, valamint annak biztosítására, hogy a **fűtetlen ingatlanokban, testi épséget, egészséget veszélyeztető lakhatási körülmények között élő, kritikus helyzetbe került segítségre szoruló helyzetének megoldására lehetőség szerint otthonukban, lakókörnyezetükben kerüljön sor.**

A kritikus helyzet miatti beavatkozást követően az ügyfelek helyzetének részletes feltárása és kezelése az illetékességgel rendelkező központ és szolgálat feladata.

A jogszabályban meghatározott együttműködés során **kiemelt prioritást élvez az emberi élet védelme**, és annak biztosítása, hogy lakóhelyének állapotától és szociális helyzetétől függetlenül, továbbá hiányos kapcsolati rendszeréből fakadóan és az ellátáshoz való hozzáféréseinek akadályozottsága miatt senki ne szenvedjen egészségkárosodást.

Jelen Protokoll kizárólag a Rendelet 104/B. § (2a) szakasz b) pontjában meghatározott keretek között és időszakban történő együttműködést szabályozza, és nem terjed ki a felek alapfeladatainak ellátására, a Protokoll által nem szabályozott időszakban biztosított szolgáltatásokra.

I. A REGIONÁLIS DISZPÉCSERSZOLGÁLATOK FELADATAI

1. A központ és szolgálat működési idején belül:

- a) A regionális diszpécsterszolgálat fogadja a hozzá beérkező bejelentéseket a fűtetlen ingatlanokban, testi épséget, egészséget veszélyeztető lakhatási körülmények között élő, kritikus helyzetbe került emberekről. A bejelentésekről és a megtett intézkedésekről a lehető legrövidebb időn belül elektronikus levélben, írásban (a továbbiakban: írásban) és telefonon is értesíti a területi illetékességgel rendelkező központot és szolgálatot.
- b) A regionális diszpécsterszolgálat ügyeletes munkatársa kivételes esetekben, a központ, vagy a szolgálat kérésére, vagy a velük folytatott konzultációt követően **dönthet úgy**, hogy a fenti értesítéseken túl kezdeményezi a területet ellátó krízisautó, vagy a helyi megállapodások figyelembevétel más, az élet védelmében szolgálatot teljesítő

szervezet helyszínre küldését, az akut veszélyeztetettség/kritikus helyzet azonnali elhárítása érdekében azzal, hogy a megtett intézkedésekről az esettel összefüggő információk visszacsatolását követően haladéktalanul tájékoztatja a központot és szolgálatot.

2. A központ és szolgálat működési idején kívül:

- a) A regionális diszpécsterszolgálat a központ és a szolgálat működési idején kívül érkezett, kritikus élethelyzetre vonatkozó bejelentéseket - azon túl, hogy a központot írásban és a készenléti szolgálat telefonszámán, míg a szolgálatot írásban értesítette -, a rendelkezésére álló eszközeivel (tanácsadással, információnyújtással) - adott esetben a bejelentő vagy a hozzátartozó szociális (család, rokonság, szomszéd, barátok) kapcsolatainak bevonásával - kezeli.
- b) Ha a kritikus élethelyzet a fenti bekezdésben foglalt módon nem kezelhető, a regionális diszpécsterszolgálat kezdeményezi a bejelentés helyszínén elérhető egyéb társszervek, szolgáltatók, hatóságok bevonását.
- c) Amennyiben a beérkező információk alapján a kritikus élethelyzet más úton nem kezelhető és a regionális diszpécsterszolgálat szükségesnek ítéli, kezdeményezi a krízisautó szolgálat helyszínre vonulását a pontos helyzet felmérése és további segítségnyújtás kezdeményezése érdekében. E mellett a krízisautó szolgálattal szorosan együttműködve törekszik az optimális intézkedés megtételére.
- d) Amennyiben a központ és szolgálat működési idején kívüli időszakban a veszélyeztető/kritikus helyzet a helyszínen nem szüntethető meg, a segítségre szoruló személy helyzete megnyugtatóan a helyszínen nem rendezhető, a diszpécsterszolgálat a segítségre szoruló szóbeli beleegyezését követően működési területén segítséget nyújt ideiglenes elhelyezésében.
- e) Elhelyezett ellátásra szoruló(k) esetében a diszpécsterszolgálat telefonon és írásban is haladéktalanul értesíti a területileg illetékes központot és szolgálatot.

II. A KÖZPONT ÉS SZOLGÁLAT FELADATAI

- a) A központ biztosítja, hogy a regionális diszpécsterszolgálattól a fentiek szerint hozzá beérkezett jelzés, a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb a szolgálat működési idejének kezdetekor eljusson az illetékes szolgálathoz, valamint gondoskodik róla, hogy a megtett intézkedésekről a regionális diszpécsterszolgálat írásos visszajelzést kapjon.
- b) Amennyiben a regionális diszpécsterszolgálat ideiglenes elhelyezés útján biztosította a veszélyeztető/kritikus helyzet átmeneti elhárítását, abban az esetben a szolgálat az első munkanaptól számított 72 órán belül gondoskodik róla, (szükség szerint a területen működő szociális ellátások - különösen falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás, házi segítségnyújtás -, valamint az önkormányzat és kapcsolódó szervei bevonásával), hogy az érintett(ek) helyzete rendeződjön, lehetőség szerint úgy, hogy az érintett(ek) otthonába visszatérhessen(ek).
- c) A szolgálat a veszélyeztető/kritikus helyzet megszüntetése, tartós elhárítása érdekében, szükség esetén ellátásba veszi az érintett(ek)et.

III. VEGYES ELJÁRÁSRENDI ELEMEL

A beérkező jelzés Protokoll szerinti átadása a következő elemek figyelembe vételével kell, hogy megtörténjen:

- a) A telefonos jelzés a probléma mihamarabbi megoldása érdekében történik, ezzel egyidejűleg a jelzést a regionális diszpécsterszolgálat írásban is megküldi, amelynek információtartalma minimálisan a következő:
 - a bejelentés dátuma, időpontja;
 - segítségre/ellátásra szoruló(k) neve, életkora (pontos információ hiánya esetén akár hozzávetőlegesen is);
 - segítségre/ellátásra szoruló(k) tartózkodási helyének címe, a helyszín és a megközelíthetőség szükség szerinti leírása;
 - a felmerült probléma kellő részletességű leírása;
 - a probléma megoldása érdekében eddig megtett intézkedések
 - kitérve a bevont szolgáltatókra, hatóságokra, társszervekre,
 - az segítségre/ellátásra szoruló(k) ismert és a folyamatba bevont kapcsolati hálójára;
 - egyéb, az ügy előrehaladását segítő fontos információk;
 - amennyiben hozzájárult, a bejelentő személy neve és elérhetősége;
 - a jelzést fogadó munkatárs neve.
- b) Felek törekednek rá, hogy a felmerülő, közös intézkedést igénylő problémákkal kapcsolatos információk haladéktalanul eljussanak a másik félhez.
- c) Felek minden esetben biztosítják a lehető legrövidebb időn belül történő visszajelzést a másik fél számára az általuk megtett intézkedésekről.

A megfelelő kapcsolattartás biztosítása érdekében a regionális diszpécsterszolgálat a működési területén működő központokat, a központok pedig a területileg illetékes regionális diszpécsterszolgálatot a következő kapcsolattartási adatokról tájékoztatják minden év augusztus 01 és szeptember 15 között:

- a) A központ:
 - telefonszáma,
 - e-mail címe,
 - kapcsolattartó
 - kapcsolattartó közvetlen telefonszáma,
 - kapcsolattartó közvetlen e-mail címe,
 - készenléti telefonszáma.

A járás területén működő szolgálatok vonatkozásában:

- egyes szolgálatok ellátási területe,
- telefonszáma,
- e-mail címe.

b) A regionális diszpécsterszolgálat:

- 0-24h elérhető telefonszám,
- e-mail címe
- kapcsolattartó neve,
- kapcsolattartó közvetlen telefonszáma,
- kapcsolattartó e-mail címe.

A fenti adatok téli krízisidőszakban történő változása esetén, a regionális diszpécsterszolgálat és a központok kölcsönösen és haladéktalanul írásban tájékoztatják egymást.

