



BELÜGYMINISZTERIUM

MÓDSZERTANI ÚTMUTATÓ

UTCAI SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁST BIZTOSÍTÓK ÉS VÉGGZŐK SZÁMÁRA

KÉSZÍTETTE

Alagi Szilárd

Bukovenszky Zsolt

Horváth-Takács Bernadett

Lakatos Gabriella

Stankovics Erika

Orsós Veronika

VÉLEMÉNYEZTE

Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet Módszertani Igazgatósága

Területi Szakmatámogatási Hálózat hajléktalanügyi munkacsoportja

A dokumentum a Belügyminisztérium Egészségügy Szakmai Irányításáért Felelős Helyettes
Államtitkárának jóváhagyásával készült.

LEKTORÁLTA

Dr. Andráczi-Tóth Veronika

SZERKESZTETTE

Alagi Szilárd

Kardos T. Ádám

KIADTA

Csizi Péter

szociális ügyekért felelős helyettes államtitkár

2. átdolgozott kiadás

Érvényes: 2025. május 1-jétől

Kelt: „dátumbélyegző szerint, elektronikus aláírással ellátva”

TARTALOM

BEVEZETŐ.....	1
AZ ELLÁTÁS CÉLJA, FOGALOM MEGHATÁROZÁS, CÉLCSOPORT MEGHATÁROZÁSA.....	2
AZ UTCAI SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁS SZEREPE, CÉLJA.....	2
CÉLCSOPORT.....	2
SZOLGÁLTATÁSI ELEMELK –.....	3
FŐBB KAPCSOLÓDÓ TEVÉKENYSÉGEK.....	3
1. MEGKERESÉS.....	5
Terepfelmérés - szociális térkép készítése, kapcsolatfelvétel.....	5
Együttműködések kialakítása – szociális és egyéb társintézményekkel, hatóságokkal.....	7
Rendszeres terepbejárás.....	7
Bejelentések kezelése.....	8
Észlelő- és jelzőrendszeri feladatok.....	8
Azonnali intézkedések.....	13
2. SZÁLLÍTÁS.....	15
3. TANÁCSADÁS.....	16
4. GONDOZÁS.....	17
Alapvető fizikai szükségletek kielégítésének segítése (az ügyfél elhelyezéssel kapcsolatos együttműködésének hiányában).....	17
Figyelemmel kísérés (nyomonkövetés).....	17
Segítő beszélgetés.....	18
5. ESETKEZELÉS.....	18
Utánkövetés.....	19
A SZOLGÁLTATÁS SZERVEZÉSE.....	20
A SZOLGÁLTATÁS ALAPELVEI, IRÁNYELVEI.....	20
AZ UTCAI SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁS KAPCSOLATRENDSZERE, EGYÜTTMŰKÖDÉSEK.....	25
A SZAKMAI MUNKA DOKUMENTÁCIÓJA.....	31
MELLÉKLETEK.....	34

BEVEZETŐ

A „*módszertani útmutató utcai szociális szolgáltatást biztosítók és végzők számára*” c. dokumentum (a továbbiakban: módszertani útmutató, útmutató) egy olyan szakmai szabályzó anyag, amely a hatályos jogszabályi keretek között nyújt segítséget a területen dolgozó munkatársak és a szolgáltatást szervezők számára. A dokumentum tartalmazza azokat az iránymutatásokat, szakmai alapelveket, amelyek a munkavégzés alappillérei. Fontos megjegyezni azt is, hogy **a módszertani útmutató a jogszabályban meghatározott feladatokat tartalmazza, egyebekben ajánlásokat, javaslatokat fogalmaz meg.**

Az utcai szociális munkát nyújtó szolgálatok céljai és feladatai közé tartozó, korábban már meglévő felderítés, kríziskezelés, ártalomcsökkentés mellett a lehangsúlyosabb feladat az utcai életmóddal való felhagyás ösztönzése. A Szabálysértési törvény 2018. október 15-ével hatályba lépő módosítása alapján, aki közterületen életvitelszerűen tartózkodik, szabálysértést követ el. Az életvitelszerűen közterületen tartózkodás tilalma tovább erősítette azt a szemléletet, melynek eredményeképpen az utcai életmód feladására ösztönző szakmai munka vált a lehangsúlyosabbá.

A módszertani útmutatóban foglaltak nyújtanak segítséget a fentebb leírt célok eléréshez.

A módszertani útmutatóban használt jelölések és értelmezésük:

Az ajánlás két részre osztható:

1. a fenntartónak, a szolgáltatást megszervezőnek szóló, kötelező feladatok, előírások („normál” betűvel),
2. *a tényleges, gyakorlati utcai szociális munkát segítő szakmai javaslatokat, értelmezéseket, kiegészítő magyarázatokat és az egyes tevékenységekhez kapcsolódó szakmai tartalmakat dőlt betűvel jelöltük. Természetesen ezek – jellegükből adódóan – nem kötelezőek.*



Felkiáltó jellel jelöltük a módszertani útmutatóban azokat az elemeket, melyeket különösen fontosnak tartunk, illetve fel kívánjuk hívni a benne foglaltakra az olvasó figyelmét.



Ezzel a jellel a hasznos tippeket, tanácsokat jelöltük.



A módszertani útmutatóban egyes részek, fejezetek más részekhez, fejezetekhez kapcsolódnak, melyeket az alábbi szimbólum jelöl a dokumentumban.

AZ ELLÁTÁS CÉLJA, FOGALOM MEGHATÁROZÁS, CÉLCSOPORT MEGHATÁROZÁSA

AZ UTCAI SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁS SZEREPE, CÉLJA

Az utcai szociális munka olyan szolgáltatás, amely szinte folyamatosan jelen van az ellátási területen, az utcán segítségre szoruló egyének, csoportok felderítése, megkeresése, elérése, és az intézményi elhelyezés megszervezése céljából. Ebből adódóan az utcai szociális munkás egyik legfontosabb feladata az ellátási területen felmerülő problémahelyzetek, veszélyeztető körülmények felismerése, a segítségre szoruló, krízishelyzetben lévő egyénnel, csoporttal való kapcsolatfelvétel, majd a szükséges beavatkozások meghatározása, intézkedések megtétele.

Az utcai szociális szolgáltatás azoknak az embereknek nyújt elsősorban azonnali, avagy szükségletüknek megfelelő segítséget, akik mindennapjaikat, vagy annak egy részét életvitelszerűen közterületen töltik.

Feladata továbbá, hogy a – többségi társadalom normái szerint – lakhatásra nem alkalmas helyen életvitelszerűen tartózkodó (például: pince, nem téliesített nyaraló, prэшáz, sátor, fűtetlen helyiség, stb.) személyeknek szükségletüknek megfelelően segítséget nyújtson.

Az utcai szociális szolgáltatás feladata, hogy a szociális munka eszközzel és a szolgáltatás kapcsolati rendszerének felhasználásával, illetve egyéb lehetőségek felkutatásával és felajánlásával

- megelőzze, megakadályozza a közvetlen életveszéllyel fenyegető helyzetek kialakulását,
- az utcai létből, a hajléktalan életmódból eredő kockázatok csökkentésével segítse a túlélést,
- segítse a láthatóan segítségre szoruló egyének és csoportok szükségleteihez kapcsolódó szolgáltatások elérését, a szolgáltatásokhoz való hozzájutást,
- segítse az egyének és csoportok intézményi vagy önálló lakhatásának megoldását, társadalmi integrációjuk erősítését.

CÉLCSOPORT

Az utcai szociális szolgáltatás célcsoportját azok a hajléktalan emberek jelentik, akik éjszakákat közterületen, vagy nem lakhatás céljára szolgáló vagy lakhatásra nem alkalmas helyen töltik.

Élethelyzetük és szolgáltatási igényeik szerint a hajléktalan emberek következő csoportjait különböztethetjük meg:

- „A legkiszolgáltatottabbak azok, akik súlyos egészségügyi, mentális problémákkal küzdenek. Gyakori közöttük a fogyatékoság, pszichiátriai- és szenvedélybetegség. Általában ők azok, akikkel a társadalom tagjai leggyakrabban találkoznak, és akikkel a hajléktalan embereket általában azonosítják.
- Részben munkaképes, tartósan utcán élők, akiknek gyakran munkájuk, vagy egyéb forrásból származó jövedelmük is van, igyekeznek életüket valamilyen rendbe szervezni, a szállókat és egyéb szolgáltatásokat is gyakran igénybe veszik.
- Frissen utcára kerülők, akik még nem alkalmazkodtak a hajléktalan életformához, és bár komoly krízishelyzetként élik meg a lakhatás elvesztését, bizonyos segítséggel, vagy akár a nélkül is képesek lennének az önálló életvitel kialakítására.”¹

¹ Lásd részletesen *Hajléktalanügyi teendők 2015.* (<http://www.hajlektal.hu/dokumentumok/hut/hut4.0.pdf>)

- Erdőben, külterületen felépített, vagy meglévő ingatlanokban, sátrokban önálló háztartást vezető, de hajléktalan életformát követő személyek.

Az utcai szociális munkát biztosító szolgálatok célcsoportjának kezelése nem lehetséges azonos módszerekkel, mivel mindannyian más okból kerültek az utcára és a társadalmi re-integráció folyamata során más szolgáltatásokra van szükségük. Az utcai szociális munkát biztosító szolgálat feladatának ellátása során megválasztott módszereknek minden célcsoport esetében mindvégig összhangban kell lennie azzal a szemlélettel, amely eredményeképpen az életvitelszerű közterületi tartózkodás felhagyásának ösztönzése megvalósul.

Az utcán azonban nemcsak a hajléktalan emberek szorulhatnak segítségre. Nemre, korra, társadalmi helyzetre való tekintet nélkül szinte bárki kerülhet veszélyeztető helyzetbe. Például gyermekek és fiatalok, súlyos mentális-, pszichiátriai- és szenvedélybetegségekkel küzdők, fogyatékkal élők, börtönből szabadultak, eltévedt idős emberek, kéregetők, stb.

Az utcai szociális szolgáltatásnak fontos szerepe van az ellátási területén segítségre szoruló, veszélyhelyzetben lévő egyének és csoportok segítésében, akkor is, ha esetükben nem az az elsődleges probléma, hogy hajléktalanok.

Az utcai szociális szolgáltatás sajátossága, hogy speciális elérési technikái (felderítés, rendszeres terepbejárás) révén bizonyos ügyfélcsoportokat hatékonyabban tud elérni, mint más ellátási típusok, intézményes rendszerek.

A láthatóan segítségre szoruló ügyfelekkel a szolgáltatásnak fel kell vennie a kapcsolatot. A szolgáltatás kompetenciája (feladatai) csak az alábbiakra terjedhet ki:

- azonnali beavatkozás életveszély vagy veszélyeztetett körülmények fennállása esetén, illetve
- információnyújtás a megfelelő ellátó intézményekhez/szolgáltatásokhoz való hozzáférés érdekében.



Lásd. részletesebben Megkeresés szolgáltatási elem, Terepfelmérés, kapcsolatfelvétel részben.

SZOLGÁLTATÁSI ELEMELK – FŐBB KAPCSOLÓDÓ TEVÉKENYSÉGEK

2017. 01.01. napjától a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatiról és működési feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (továbbiakban: Szakmai rendelet) 104 §. (2) bekezdése alapján az utcai szociális munka

- megkeresés,
- tanácsadás,
- gondozás,
- esetkezelés,
- szállítás

szolgáltatási elemek szükség szerinti biztosítását írja elő, amelyeknek a szakmai programban is meg kell jelenniük.

Ezen fejezet az utcai szociális szolgáltatás működtetéséhez, a szakmai program elkészítéséhez és felépítéséhez nyújt segítséget, továbbá - a teljesség igénye nélkül - példákön keresztül

mutatja be az életvitelszerű közterületen való tartózkodás feladását elősegítő, az ellátott ellátórendszerbe vetett bizalmát erősítő tevékenységeket.

Kiemelten fontosnak tartjuk felhívni az utcai szociális szolgáltatást szervezők figyelmét arra, hogy a szakmai programban célszerű minden szolgáltatási elemet megjeleníteni és azt részletesen kifejteni a célcsoport helyzetének kezelése érdekében. A szolgáltatási elemek teljes körű megjelenítésével elkerülhetővé válik az a speciális eset, miszerint egyes ügyfelek esetében a szakmai programban meg nem jelenített, de szükségszerű szolgáltatási elem(ek) biztosítására csak a szakmai program módosítását követően kerülhessen sor.

A szakmai program szerepe, hogy bemutassa az adott ellátási terület helyi adottságaira reagáló utcai szociális szolgáltatás szakmai tevékenységét, amelyben részletesen kifejtésre kerülnek a biztosítandó szolgáltatási elemek is.

Ebben a fejezetben szolgáltatási elemekhez és tevékenységekhez is segítséget kívánunk nyújtani, amely során fontos kiemelni, hogy a módszertani útmutatóban szereplő tevékenységek a teljesség igénye nélkül és példa jelleggel kerültek felsorolásra.

A szolgáltatási elemeken túl vannak azonban olyan tevékenységek, amelyeket minden esetben, függetlenül a célcsoport összetételétől és egyéb körülményektől végeznie kell az utcai szociális munkát biztosító szolgálatnak.

Ezen tevékenységek a következők:

- a szükséglet- és állapotfelmérés elkészítése, probléma beazonosítása, ebből következően a segítségnyújtás céljának és irányainak meghatározása, a szükséges szolgáltatások meghatározása a hajléktalan emberek esetében,
- jelzőrendszer működtetése,
- az azonnal szükséges intézkedések megtétele, amennyiben releváns.

Szolgáltatási elemek – főbb kapcsolódó tevékenységek (teljesség igénye nélkül és példa jelleggel)

1. megkeresés
 - terepfelmérés – szociális térkép készítése, kapcsolatfelvétel
 - együttműködések kialakítása – szociális és egyéb társintézményekkel, hatóságokkal
 - rendszeres terepbejárás
 - bejelentések fogadása
 - észlelő- és jelzőrendszeri feladatok
 - azonnali intézkedések
 - más egyéb szolgáltatókhoz, szolgáltatásokhoz irányítás
2. szállítás
 - ügyfelek tervezett szállítása,
 - az ügyfelek előre nem tervezhető szállítása (pl. azonnali intézkedés keretében)
 - szolgáltatások eljuttatása az igénybevevőkhöz (fizikai alapszükségletek kielégítése érdekében tartós élelmiszer, meleg takaró, ruházat, stb.)
 - szolgáltatás működtetéséhez kapcsolódó szállítás (pl. adomány)
 - egyéb ügyintézés
3. tanácsadás
 - információnyújtás és tanácsadás,
 - ügyintézésben való segítségnyújtás

4. gondozás
 - fizikai alapszükségletek kielégítésének elősegítése
 - (figyelemmel) kísérés, nyomon követés
 - segítő beszélgetés (mentális gondozás keretében)
5. esetkezelés
 - egyéni esetkezelés
 - utánkövetés

1. MEGKERESÉS

A 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.
(Szakmai rendelet 2. § II pont)

A megkeresés az utcai szociális szolgáltatás vonatkozásában az utcán tartózkodó, segítségre szoruló emberek hatékony elérése – a számukra szükséges segítség, támogatás megszervezése érdekében – többlépcsős folyamatban valósul meg. Ennek a folyamatnak első és legfontosabb része, hogy az utcai szociális szolgáltatást nyújtó kollégák az ellátási területüket alaposan ismerjék (a terepet felmérjék és rendszeresen bejárják). Az utcán segítségre szorulóknak elérése történhet közvetlenül, vagy közvetett módon (lakosságtól, a regionális diszpécserszolgálattól vagy egyéb szervezetektől érkező) bejelentés útján, illetve a segítő-gondozó kapcsolat kialakításával rendszeresen, előre tervezett módon is.

A SZOLGÁLTATÁSI ELEMHEZ KAPCSOLÓDÓ FŐBB TEVÉKENYSÉGEK

- terepfelmérés - szociális térkép készítése, kapcsolatfelvétel
- együttműködések kialakítása szociális és egyéb társintézményekkel, hatóságokkal,
- rendszeres terepbejárás,
- bejelentések fogadása,
- észlelő- és jelzőrendszer feladatok,
- azonnali intézkedések,
- egyéb szolgáltatóhoz, szolgáltatáshoz irányítás.

Terepfelmérés - szociális térkép készítése, kapcsolatfelvétel

Az utcai szociális szolgáltatás egyik fontos feladata a rendszeres terepfelmérés, melynek során az utcai szociális munkásnak meg kell ismernie az ellátási területet, illetve a területen bekövetkező változásokat, figyelmet fordítva a területen bekövetkező infrastrukturális változásokra is.

A terepfelmérés lényege, hogy egyrészt feltérképezze azokat a területeket, ahol ügyfelek tartózkodhatnak, másrészt az utcai szociális szolgáltatást végző személynek feladata e tevékenység során, hogy felmérje, és ez által megismerje az ellátási területen lévő szociális, egészségügyi és egyéb szolgáltatásokat, intézményeket, hatóságokat, és egyéb szolgáltatókat is. A terepfelmérés hozzájárul az ellátási területen jelen lévő szociális és egyéb ellátást végző szervezetekkel, intézményekkel, a hatóságokkal, a kereskedelmi és szolgáltató egységekkel való együttműködés kialakításához, valamint elkezdődik az ellátási területen tartózkodó

ügyfelekkel történő kapcsolatfelvétel, és segítő folyamat kialakítása. Mindezen túlmenően felmérésre kerülhet azon személyek összessége, akik a közterületen való életvitelszerű tartózkodás szabálysértés tényállásának megvalósulásával veszélyeztetettek.



A terület felmérésekor szakmailag indokolt lehet olyan napszakban is bejárni az ellátási területet, ami nem az utcai szociális szolgálat tipikus ellátási időszakára esik. A beosztást úgy célszerű elkészíteni, hogy az időnként lehetőséget biztosítson az utcai szociális szolgálatok számára az ellátási területük szokásos munkarendtől eltérő időpontokban történő feltérképezésére.

Például, ha az utcai szociális szolgálat az ellátási területen általában délutánonként van jelen, akkor időről-időre (havonta, kéthavonta) érdemes az egyik délutáni műszakot délelőttre időzíteni, vagyis megnézni az ellátási területet hajnalban vagy a délelőtti órákban is. Ez segítheti a minél teljesebb rálátást az ellátási területre, az általános kép kialakítását. A műszakcseréről a regionális diszpécser szolgálatot értesítenie kell a szolgáltatónak!

Az utcai szociális munkának elengedhetetlen része az utcai szociális térkép elkészítése, mely a terepfelmérés során összegyűjtött információk rendszerezésére és dokumentálására szolgál.

A szociális térkép az ellátási terület olyan térképe, amelyen meghatározott jelzések különböztetik meg a különböző ügyfélcsoportokat (hajléktalanok, kallódó fiatalok és gyermekek, drogosok stb.) Ennek segítségével az utcai szociális munkás könnyebben tud tájékozódni az adott terület szociális helyzetéről, jobban átlátja hol, milyen ellátásra, egyéb programra, támogatásra van szükség, illetve milyen együttműködések kialakítására van lehetősége, szüksége.

Az utcai szociális térkép készítésekor a következő szempontokat kell figyelembe venni, megjeleníteni:

- az egyének és csoportok élet- és mozgásterének felvázolása,
- az egyének és csoportok általános állapotának jellemzői,
- az adott területen lévő (szociális és egyéb) ellátórendszer elemeinek és szolgáltatásainak (nyitva tartás, igénybevétel feltételei, stb.) megjelenítése, különös tekintettel az olyan intézményekre, szolgáltatásokra, amelyek az életvitelszerűen közterületen élő ügyfelek ellátásához kapcsolódhatnak,
- hatóságok, hivatalok (önkormányzat, rendőrség stb.) elhelyezkedése,
- ellátási pontok bemutatása, különös tekintettel a téli krízisellátásra és annak helyszíneire,
- olyan elhagyott területek, lakatlan épületek, ahol jelenleg nem tartózkodnak ügyfelek vagy potenciális ügyfelek, ügyfélcsoportok, de ott már többször előfordultak, vagy olyan épületek, területek, amelyek későbbiekben alkalmassá válhatnak arra, hogy ott hajléktalan emberek húzassák meg magukat. Ezekre a terepfelmérés során fokozott figyelmet kell fordítani.

A téli krízisellátás tevékenységeinek megalapozásához, a szolgáltatásainak kialakításához a téli időszak elején (szeptemberben-októberben) mindenképpen szükséges terepfelmérést végezni, illetve a téli időszak lezárultával (májusban), a nyári speciális feladatokra való felkészülés szakaszában is.

Téli krízisidőszak előtt a terepfelmérés, és az ellátási terület szükségleteinek, valamint a szolgáltatás addigi működésének tapasztalatai alapján kell a konkrét feladatokat,

szolgáltatásokat megszervezni úgy, hogy már ebbe a tervezési folyamatba szükséges bevonni a későbbi együttműködő partnereket, hatóságokat, együttműködő intézményeket, társszervezeteket, adott esetben az önkénteseket is.

Együttműködések kialakítása – szociális és egyéb társintézményekkel, hatóságokkal

Utcai szociális munkát végezni csak megfelelő kapcsolatrendszer felépítésével és működtetésével lehet. Ezt a kapcsolatrendszert az utcai szociális szolgálatnak magának kell kialakítania a helyi viszonyoknak és az ellátott célcsoportok igényeinek megfelelően.



Az együttműködések kialakításával kapcsolatos részletes tevékenységeket lásd a Szolgáltatások szervezése fejezet, Utcai szociális szolgálat kapcsolatrendszere, együttműködések részben!

Rendszeres terepbejárás

Az utcai szociális szolgáltatás szolgáltatásait – az ügyfelek háttérterületén történő fogadására létrehozott időablakon túl - maga juttatja el az ügyfelek számára, amely megköveteli az ellátási területen való rendszeres jelenlétet. Ennek megfelelően a munkaidő nagy részét, legalább napi 6 órát az ellátási területen, terepen, az ott élő/tartózkodó ügyfelekkel való segítő tevékenységgel kell tölteni.



A segítő tevékenységbe beleértendő a célcsoport ellátási területen kívüli intézményi vagy egyéb szolgáltatásokhoz való hozzásegítése, és az ellátási területen kívül lévő célcsoport ellátási területen lévő intézményekbe vagy szolgáltatásokhoz való hozzájuttatása is.

Téli időszakban az utcai szociális munkát 18 órától 22 óráig a közterületen biztosítani kell.



Azon utcai szociális szolgálatoknak, amelyeknek van szomszédos vagy közös ellátási területük másik utcai szociális munkát végző szolgáltatóval, az ellátási terület speciális igényeit figyelembe véve, az illetékes regionális diszpécserszolgálattal közösen megállapodhatnak úgy, hogy a 18–22 óra közötti utcai szociális szolgáltatást az adott napon csak az egyik szolgáltató biztosítja valamennyi érintett szolgáltató ellátási területén.

Az utcai szociális szolgáltatásnak minimum hetente egyszer el kell jutnia az ellátási területének minden fontosabb gócpontjára.



Az ellátási terület rendszeres bejárását lehetőség szerint úgy kell megszervezni, hogy az minél rugalmasabban alkalmazkodjon az ügyfélkör jellemzőihez.



Az ellátási terület rendszeres bejárása mellett az utcai szociális munkásoknak kötelező rendszeres ügyfélfogadási időszakot is kialakítaniuk – lehetőség szerint heti rendszerességgel, azonos időpontokban - hiszen a szolgáltatások, ügyintézésük egy részét célszerűbb irodai körülmények között biztosítani. Így lehetőség nyílik az ügyfelekkel való nyugodtabb beszélgetésekre, esetkezelésre, gondozásra is.



A gondozásba vett egyéneket/csoportokat havi rendszerességgel, átlagban 5 naponta (+/- 2 nap) látogatni szükséges. A legkritikusabb időszakban (pl. rendkívüli hideg, vagy meleg idő, nagy mennyiségű csapadék, szélsőséges időjárás változás) lehetőség szerint biztosítani kell, hogy az ügyfeleket átlagosan 3 naponta (az ügyfél veszélyeztetettségétől függően +/- 2 nap) az utcai szolgálat felkeresse.

Az ellátási terület bejárását és a napi bejárando területet előzetesen útvonalterven szükséges meghatározni és a ténylegesen bejárt területet kell dokumentálni.



Lásd: A szakmai munka dokumentációja fejezetben.

Bejelentések kezelése

Az utcai szociális szolgáltatás hatékony működésének feltétele, hogy az ellátási terület valamennyi szereplőjével (lakosság, szociális és egészségügyi intézmények, hatóságok stb.), illetve a regionális diszpécserszolgálattal is szoros együttműködésben végezzék tevékenységüket. Kiemelten fontos, hogy az utcai szociális szolgáltatást biztosító szervezet és a regionális diszpécserszolgálat az általuk megkötött együttműködési megállapodásban részletesen rögzítsék a bejelentések kezelésének menetét.



Azokban az esetekben, amelyeknél a hatóság kéri a közterületen életvitelszerűen tartózkodó hajléktalan személyek elhelyezésében való közreműködést, az utcai szociális munkát biztosító szervezeteknek azonnali intézkedés keretében szükséges cselekedniük.

Az utcai szociális szolgálatnak a beérkező jelzéseket, valamint az ezzel kapcsolatban megtett intézkedéseket rögzítenie szükséges.

Ajánlott a beérkezett jelzésekre vonatkozóan egy külön jelzőlapot is rendszeresíteni, melyen az alábbiak szerepelnek: a jelző adatai (magánszemély, intézmény, hatóság stb. neve, címe, elérhetősége – adott esetben szükséges ezen adatokat zártan kezelni, amennyiben ezt a jelző kéri-), jelzett személy adatai, jelzés helyszíne, jelzett probléma, jelzés időpontja, jelzést felvevő neve, megtett intézkedések a bejelentéssel kapcsolatban.

Észlelő- és jelzőrendszeri feladatok

Az utcai szociális szolgáltatás szerepe a nem hajléktalan emberek esetében

Amennyiben az utcai szociális munkás tevékenysége során más célcsoporthoz tartozó egyénnel, csoporttal kerül kapcsolatba, tájékozódik azok helyzetéről, és amennyiben krízishelyzet azonosítható, a helyi ellátórendszer sajátosságainak ismeretében megteszi a szükséges intézkedéseket. Ha nem szükséges azonnali intézkedés, az utcai szociális munkás értesíti a célcsoporttal foglalkozó szervezetet.



Az utcai szociális szolgálat tagja az észlelő- és jelzőrendszernek.²

Az egyének, családok és gyermekek problémáinak időben történő felismerése és azok gyors enyhítése, megoldása érdekében az állam a szociális és a gyermekjóléti ellátórendszerben észlelő- és jelzőrendszer működtet. Ez az észlelő- és jelzőrendszer ágazatok, intézmények, különböző szakemberek és magánszemélyek, civil szervezetek közötti együttműködés, melynek célja a problémák, veszélyeztető tényezők, a krízishelyzetek észlelése, felismerése és jelzése az erre a célra kijelölt professzionális szolgáltató fele. Ezen felül folyamatos információáramlás biztosítása az egyének és családok problémáinak mielőbbi megoldása, a krízishelyzet következményeinek enyhítése, és az állapotromlás megelőzése érdekében.

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt., szociális törvény) alapján a felnőtt személyek és a családok veszélyeztetettségét, krízishelyzetét észlelő- és jelzőrendszer működik.

A jegyző, a járási hivatal, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, az egyesületek, az alapítványok, a vallási közösségek és a magánszemélyek jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltatóknak, intézményeknek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.

A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer tagjai a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt., gyermekvédelmi törvény) alapján:

- az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos,
- a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók, (gyermekjóléti alapellátási és gyermekvédelmi szakellátási szolgáltatók, szociális alapszolgáltatást és szakosított ellátást, fejlesztő foglalkoztatást biztosító szolgáltatók)
- a köznevelési intézmények és a szakképző intézmények,
- a rendőrség,
- az ügyészség,
- a bíróság,
- a pártfogó felügyelői szolgálat,
- az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek, (áldozatsegítő központok, áldozatsegítő szolgálat)
- a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása,
- az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,
- a foglalkoztatás-felügyeleti hatóság,

² 1993. évi III. tv. 64. § (2) bekezdés, 1997. évi XXXI. tv. 17. § (1) bekezdés

- a javítóintézet,
- a gyermekjogi képviselő,
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal,
- az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv,
- a települési önkormányzat jegyzője, (családvédelmi koordinációért felelős szerv is)
- a büntetés-végrehajtási intézet,
- a büntetés-végrehajtási pártfogó felügyelők.

A gyermekvédelmi észlelő és jelzőrendszer tagjai a jogszabály alapján:

- kötelesek jelzéssel élni a gyermek veszélyeztetettségével kapcsolatban a gyermekjóléti szolgálatnál;
- kötelesek hatósági eljárást kezdeményezni a gyermek súlyos elhanyagolása, bántalmazása, más súlyos veszélyeztető ok fennállása, vagy a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén a gyámhivatalok vagy a rendőrség megkeresésével;
- kötelesek felkérésre részt venni az esetmegbeszélésen, esetkonferencián, konzultáción, szaktudásával támogatva az eset megoldását;
- kötelesek részt venni a szakmaközi megbeszéléseken, a Gyvt. 17§ (3) bekezdése szerint „Az (1) és (2) bekezdésben meghatározott személyek, szolgáltatók, intézmények és hatóságok a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzése és megszüntetése érdekében kötelesek egymással együttműködni és egymást kölcsönösen tájékoztatni;
- felkérésre kötelesek írásos éves beszámolót készíteni az éves szakmai tanácskozássra.

A jelzés megtétele kapcsán a jelzőrendszeri tagnak nincs mérlegelési jogköre a veszélyeztetés, elhanyagolás, bántalmazás súlyosságát tekintve, a gyanú esetén is köteles jelzést tenni.

Az utcai szociális szolgáltatás az ellátási területén kapcsolatba kerülhet életkori sajátosságainak nem megfelelő helyen (utcán, közterületen, nem lakás céljára szolgáló helyiségben, elhagyott üres épületekben, parkokban, vasútállomásokon, aluljárókban, stb.) tartózkodó gyermekekkel, fiatalokkal.

Tekintettel, hogy az utcai szociális munkát biztosító szolgálat keretében utcai szociális munkát végző személy tevékenységét a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltató alkalmazásában végzi, ugyanazok a jogszabályban előírt kötelezettségek terhelik, mint a gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer bármely tagját.



Mindenekelőtt a legfontosabb, hogy pontosan meg tudjuk ítélni fenn áll-e a gyermek veszélyeztetettsége, avagy sem. Amennyiben igen, a területen dolgozó segítőknek:

- jelzéssel kell élnie a család- és gyermekjóléti szolgálat felé;
- a gyermek bántalmazása, illetve súlyos elhanyagolása vagy egyéb más, súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedést kell kezdeményeznie;
- együtt kell működnie a gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer egyéb tagjaival.

Abban az esetben, ha az utcai szociális munkát végző személy szakmai tevékenysége közben gyermek veszélyeztetettségét észleli, illetve arról tudomást szerez, a család- és gyermekjóléti szolgáltatás szakmai szabályozó dokumentumaiban (a továbbiakban: Protokoll) meghatározottak szerint szükséges eljárnia.

A cselekvések folyamata veszélyeztettség észlelése esetén:



- 1) A szakember azonosítja a problémát és feltárja annak körülményeit, hátterét. (Mi a probléma? Mi okozza a problémát?)
- 2) Megvizsgálja, hogy a gyermek veszélyeztetettsége, krízishelyzet fennáll-e? (A probléma közvetlen veszélyt jelent a gyermekre, családra? A gyermek, család élete és testi épsége védelme érdekében szükséges azonnali intézkedés?)
- 3.a) Amennyiben életveszély, testi épséget veszélyeztető tényező nem áll fenn:

A szakember legkésőbb a veszélyeztettség észlelésétől számított 3 munkanapon belül értesíti a gyermek lakó-, illetve tartózkodási helye szerint illetékes család- és gyermekjóléti szolgálatot (a továbbiakban: illetékes család- és gyermekjóléti szolgálat); vagy amennyiben tudomása a gyermekkel kapcsolatos gyermekvédelmi intézkedésről, a gyermek lakó-, illetve tartózkodási helye szerint illetékes család- és gyermekjóléti központot (a továbbiakban: illetékes család- és gyermekjóléti központ).

A jelzés megtétele történhet a Protokoll szerinti „Jelző lap”-on, illetve annak hiányában egyéb dokumentumon.

- 3.b) Amennyiben életveszély, testi épséget veszélyeztető tényező fennáll:

A szakember haladéktalanul szóban, személyesen, vagy telefonon keresztül teszi meg jelzését az illetékes család- és gyermekjóléti szolgálat, az illetékes család- és gyermekjóléti központ, valamint a gyermek védelmében a Gyvt. 72. § (1) bekezdés a) pontja szerinti, közvetlen hatósági intézkedési jogkört gyakorló szerv (gyámhatóság, rendőrség, ügyészség, bíróság, stb.) felé.

A jelzést az illetékes család- és gyermekjóléti szolgálat/család- és gyermekjóléti központ működési idején kívüli időben az illetékes család- és gyermekjóléti központ gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat telefonszámán szükséges megtenni. A gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatok elérhetőségei megtalálhatók a Szociális Ágazati Portálon. (2022. december 1. napján frissített lista:

https://szocialisportal.hu/wp-content/uploads/2022/11/Gyermekvedelmi_jelzorendszeri_keszenleti_szolgalatok_listaja_2022.12.01_.pdf

Fontos, hogy a szóbeli jelzést követően, a jelzés írásban történő megküldéséről is gondoskodni szükséges.

A Gyermekvédő hívószám (06-80/21-20-21) a veszélyeztettség jelzésének egyszerű és gyors lehetőségét biztosítja. A szolgáltatás célja bármilyen, a gyermek vagy felnőtt veszélyeztetettségét jelző hívásra történő szakszerű, hatékony és időbeni reagálás biztosítása és elősegítése, függetlenül a jelzést tevő személyétől és annak jelzési kötelezettségétől. A hívószámot bárki ingyenesen hívhatja a nap 24 órájában megszakítás nélkül, akár névtelenül, zárt adatkezeléssel. Azonnali gyermekvédelmi intézkedést igénylő veszélyeztettség jelzése esetén, a hatáskörrel rendelkező szolgáltató vagy hatóság a hívást követően haladéktalanul értesítésre kerül. Mindazonáltal, a hívószám munkatársai szakmai gyermekvédelmi kérdésekben is rendelkezésre állnak.

A család és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének részletes szabályait a család és gyermekjóléti szolgáltatás szakmai szabályozó dokumentumai tartalmazzák.³



Az utcai szociális munkásnak képesnek kell lenni felismerni az ellátási területén a koldulás tényét és eldönteni, hogy fennáll-e veszélyeztetés, illetve bűncselekmény gyanúja. Amennyiben bűncselekmény gyanúja merül fel (pl.: kiskorú koldultatása) a szociális munkásnak kötelessége a hatóságok értesítése.



Lásd részletesen Azonnali intézkedések Kötelező intézkedések részénél!

Az utcai szociális szolgáltatás a felderítő munka, illetve a rendszeres terepbejárás során az ellátási területén segítséget kérő felnőttekkel kerülhet kapcsolatba, **akiknek lakhatása biztosított**, de nincs kapcsolata semmilyen intézménnyel, segítő szolgáltatással, vagy ez a kapcsolat megszakadt, abban az esetben feladata információnyújtással, továbbírányítással segíteni őket a megfelelő ellátási formákhoz való hozzájutásban.

Emellett találkozhat olyan segítségre szoruló, vagy veszélyhelyzetben lévő felnőtt személlyel is (pl.: szenvedélybetegekkel, zavartnak látszó idős emberrel, feltehetően pszichiátriai betegséggel küzdő személlyel, stb.), akinél szükséges a veszélyhelyzet elhárításához az azonnali beavatkozás, vagy információnyújtás a megfelelő ellátásokhoz való hozzájutásban.



A zavart viselkedésű emberek esetében az utcai szociális munkás elsődleges feladata annak felmérése, hogy az egyén aktuális állapota veszélyeztető-e önmagára, illetve környezetére nézve. Amennyiben az utcai szociális munkás úgy ítéli meg, hogy veszélyeztetettség áll fenn, köteles a mentőket és a hatóságokat értesíteni és azok megérkezéséig, a szükséges beavatkozások megtörténteig a helyszínen maradni. Rosszullét esetén orvost vagy mentőt kell hívnia, azonban nem feladata, hogy megállapítsa mi okozta a rosszullétet.

Az utcai szociális munkások a munkájuk során kapcsolatba kerülhetnek olyan idős emberekkel, akiknek a lakhatása ugyan megoldott valamilyen formában, azonban napjaik jelentős részét közterületeken töltik. Ezek az emberek életkori sajátosságaik miatt fokozottan veszélyeztetett helyzetben lehetnek az utcán.



Amennyiben az utcai szociális szolgáltatás tudomására jut (akár maga észleli, akár egy ügyfele jelzi neki), hogy az ellátási területén (lakásban) élő idős ember segítségre szorul, kötelessége a szolgáltatási igény jelzése a család- és gyermekjóléti szolgálat felé, illetve az ellátási területen működő intézmények (például házi segítségnyújtás, idősellátás) felé.

Az utcai szociális munkásoknak a helyi/települési jelzőrendszer részeként prevenciós szerepe lehet a lakásban történő kihűléses esetek megelőzésében. Az utcai szociális munkás az ellátási területének bejárásakor, vagy ügyfelének meglátogatásakor észlelheti, hogy például nem füstöl egy kémény, vagy nem ég a villany valahol, pedig tudja – mert számtalanszor látta már

³<http://szocialisportal.hu/-/csalad-es-gyermekjoleti-szolgaltatasok-szakmai-szabalyzo-dokumentumai>

-, hogy ott egyedül él valaki. Ha ilyen esetben megteszi a szükséges jelzéseket, azzal életet is menthet, vagy komoly egészségügyi károsodást is megelőzhet.



A Szakmai rendelet - regionális diszpécsterszolgálatokat érintő – 104/B. §-a 2022. január 1-i hatálybalépéssel módosításra került, mely módosítás a korábban pályázati finanszírozásból, megyei szinten működtetett krízisautó szolgáltatás megszervezését és irányítását a diszpécsterszolgálatok hatáskörébe rendelte. **Ezen túlmenően a korábbiakhoz képest a Konvergencia-régiók diszpécsterszolgálatai számára többletfeladatok meghatározására is sor került, annak érdekében, hogy a testi épséget, egészséget veszélyeztető lakhatási körülmények között élő, kritikus helyzetbe került állampolgároknak a segítségnyújtás akkor is biztosított legyen, amikor egyéb, ellátásra kötelezett szolgáltató az adott területen és/vagy adott időpontban nem elérhető.**

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 valamint a regionális diszpécsterszolgálatok feladatainak megosztását, valamint együttműködésük kereteit, annak alapvető szabályait a 2022. november 10-én kiadott, „a Konvergencia-régiókban működő család-és gyermekjóléti központok és szolgálatok, valamint a Regionális Diszpécsterszolgálatok krízisidőszakban történő együttműködésére” c protokoll határozza meg.

A protokoll az alábbi linken érhető el:

<https://szocialisportal.hu/wp-content/uploads/2022/11/Futetlen-ingatlanokban-elok-krizisidoszakban-torteno-ellatasanak-protokollja.pdf>

Az utcai szociális munkások a munkájuk során kapcsolatba kerülhetnek olyan ügyfelekkel is, akik nem magyar állampolgárok, illetve nem beszélnek magyarul. Amennyiben az ügyfél és a szociális munkás képes kommunikálni egymással, fontos annak tisztázása, hogy az ügyfél milyen probléma miatt tartózkodik utcán.

A segítségnyújtás érdekében a menedékjogi helyzet (menekült, oltalmazott, stb.) tisztázása is szükséges, annak megállapítása érdekében, hogy hajléktalanság esetén jogosult-e a hajléktalan ellátás szolgáltatásait igénybe venni (lásd. Szoc tv. 3§).

Amennyiben az ellátásra szoruló személy és az utcai szociális munkás nyelvi nehézségek miatt nem képes egymással kommunikálni, meg kell kísérelni a segítő szervezetekkel való kapcsolatfelvételt. (Pl. Menedék Migránsokat Segítő Egyesület.)

Azonnali intézkedések

A bejelentések kezelése és az észlelő- és jelzőrendszeri feladatok ellátása mellett abban az esetben, ha az utcai szociális munkás az alábbi helyzetek valamelyikével találkozik, azonnali intézkedések kezdeményezésére van szükség:

- láthatóan segítségére szoruló kiskorú,
- láthatóan segítségére szoruló várandós nő,
- láthatóan segítségére szoruló anya (egyéb hozzátartozó) gyermekével,
- bűncselekmény esetén,
- ha tudata nem tiszta, nem képes a kommunikációra,
- ha azonnali egészségügyi beavatkozást igénylő jelek láthatók rajta,
- ha bármilyen körülmény, arra utal, hogy élete, testi épsége veszélyben van,
- az életvitelszerű közterületen való tartózkodás tényállásának hatóság által történő jelzése esetén.



Az utcai szociális munkás az itt felsoroltakon kívül egyéb helyzetet is minősíthet azonnali intézkedést igénylőnek saját kompetenciáján belül megítélése alapján.

Az ilyen esetekben adható válaszok, reakciók a helyzettől, településtől, szervezeti felépítéstől, az érintett szervezetek megállapodásaitól, stb. függően eltérőek lehetnek, azonban minden utcai szociális szolgáltatásnak meg kell fogalmaznia a szolgáltatás szervezés során (szakmai program, együttműködési megállapodások társintézményekkel, szervezetekkel stb.) az ilyen helyzetekben szükséges feladatokat, teendőket.

Az azonnali intézkedések közül az alábbiakban azokat a tevékenységeket foglaljuk össze, amelyeket kötelező bizonyos élethelyzetek/események felmerülése esetén végrehajtani, betartani:

- Amennyiben az utcai szociális munkát végző szolgálat által fellelt rászoruló ellátásához mentőautó helyszínre küldésére van szükség, a helyszínen meg kell várni annak megérkezését. *Hajléktalan személy esetében, amennyiben a kérkező mentőegység személyzete úgy ítéli meg, hogy az ügyfél állapota nem igényel kórházi kezelést, a szociális munkás lépéseket tesz az ügyfél állapotának megfelelő elhelyezés érdekében (lehetőség szerint az elhelyezést meg is valósítja).*
- Ha a szociális munkás munkája során életjelet nem mutató személyt talál, azonnal köteles a központi segélyhívószámot (112) értesíteni és a helyszínen megvárni az operátor által a helyszínre küldött szakemberek megérkezését.
- Ha az utcai szociális munkás tevékenysége során elhagyott, csellengő kiskorúval találkozik, vagy láthatóan segítségre szoruló anya (egyéb hozzátartozó) gyermekével, illetve láthatóan segítségre szoruló várandós nő tartózkodik az utcán, haladéktalanul fel kell venni a kapcsolatot a család- és gyermekjóléti központtal, munkaidőn kívül a központ által működtetett készenléti szolgálattal. Amennyiben a család- és gyermekjóléti központ vagy az általa működtetett készenléti szolgálat nem érhető el, az utcai szociális munkás köteles a rendőrséget értesíteni.⁴ *Ilyen esetben azt a célt fontos szem előtt tartani, hogy ne történjen párhuzamos intézkedés! A segítség megérkezéséig a kiskorút nem szabad magára hagyni. Az utcai szolgálat munkatársának meg kell kísérelnie a kiskorút együttműködésre bírni, fizikai korlátozást, kényszerítést azonban nem alkalmazhat annak érdekében, hogy a helyszínen maradjon.*
- Amennyiben az utcai szociális munkás bűncselekményre utaló körülményt tapasztal, értesítenie kell a rendőrséget és a helyszínen meg kell várni megérkezésüket.

A fent említett intézkedéseket minden esetben dokumentálni kell, valamint a megtett intézkedésekről szükség esetén tájékoztatni kell az utcai szociális szolgáltatás vezetőjét. Amennyiben a diszpécserszolgálaton keresztül érkezett a bejelentés, abban az esetben a diszpécserszolgálat munkatársait is szükséges tájékoztatni.

2. SZÁLLÍTÁS

⁴A 1997. évi XXXI. tv. X. fejezet 72.§ 1. bekezdés szerint a rendőrség is végezhet ideiglenes hatályú elhelyezést.

Javak vagy szolgáltatások eljuttatása az igénybe vevőhöz, vagy az igénybe vevő eljuttatása a közszolgáltatások, szolgáltatások, munkavégzés, közösségi programok, családi kapcsolatok helyszínére, ha szükségleteiből adódóan mindezek más módon nem oldhatóak meg.

(Szakmai rendelet 2§. li alpont)

Az általános jogszabályi meghatározás szerint a szállítás feladata a javak eljuttatása az igénybe vevőkhöz, avagy az igénybevevők szolgáltatáshoz való hozzájutásának elősegítése.

A SZOLGÁLTATÁSI ELEMHEZ KAPCSOLÓDÓ FŐBB TEVÉKENYSÉGEK

- ügyfelek tervezett szállítása
- az ügyfelek előre nem tervezhető szállítása (pl. azonnali intézkedés keretében)
- szükség szerinti materiális javak eljuttatása az igénybevevőkhöz (fizikai alapszükségletek kielégítése érdekében tartós élelmiszer, meleg takaró, ruházat, stb.)
- szolgáltatás működtetéséhez kapcsolódó szállítás (pl. adomány)
- egyéb ügyintézés

A szolgálat saját ügyfeleinek előre tervezhető, az ügyfél állapota, illetve egyéb körülmények miatt a szolgálat munkatársa által szükségesnek tartott – az ügyféllel korábbi találkozáskor egyeztetett – szállításairól gondoskodnia kell a következő esetekben:

- alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz való hozzájutás,
- közszolgáltatásokhoz való hozzájutás (pl. hivatali ügyintézés),
- szociális szolgáltatások igénybevétele, megismerése (pl. éjjeli menedékhely, nappali melegedő, lábadozó stb.),
- egészségügyi ellátás (házi orvos-, szakorvosi vizsgálat, kórház, tüdőszűrő stb.) igénybevétele érdekében, amely alól kivételt képeznek az akut esetek, melyek kezelését azonnali intézkedés keretében szükséges biztosítani.



Ezen kívül lehetőség szerint biztosítani kell az előre nem tervezhető, de a szolgálat munkatársai által indokoltnak tartott szállításokat is. **Ez nem szolgálhatja a szociális munkás, illetve a hajléktalan személy kényelmi igényeit és nem befolyásolhatja az utcai szolgálat normál működését.**

A fizikai alapszükségletek kielégítésének segítése során az utcai szociális szolgálat munkatársainak arra kell törekednie, hogy az ügyfelek megismerjék az alap- és szakellátásokat, továbbá a szükségleteiknek megfelelő intézményeket (hajléktalan személyek nappali ellátása, éjjeli menedékhely, hajléktalanok átmeneti szállása, hajléktalanok rehabilitációs intézménye, hajléktalanok otthona, egyéb átmeneti, vagy tartós bentlakást nyújtó intézmény, stb.). A szociális munkásnak motiválnia kell az ügyfelet annak érdekében, hogy az igénybe vegye a szükségleteinek megfelelő ellátásokat és intézményeket.

Az utcai szolgálat feladatkörébe tartoznak a szolgáltatás működéséhez szükséges szállítások is, azonban ezek a tevékenységek nem akadályozhatják az ügyfelekkel végzett konkrét segítő tevékenységet. Ilyen szállítási tevékenységek lehetnek az adományok összegyűjtése, fizikai alapszükségletek kielégítéséhez szükséges eszközök beszerzése, stb.

A szállításhoz a szolgálatnak üzemképes, személyek biztonságos szállítására alkalmas, fertőtleníthető gépjárművel kell rendelkeznie.



A szolgálati gépjárműre vonatkozó előírásokat részletesen lásd. Szolgáltatás szervezése Tárgyi feltételek alpontban.

3. TANÁCSADÁS

Az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére 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.
(Szakmai rendelet 2. § la alpont)

Az utcai szociális szolgálat szempontjából a tanácsadás legfontosabb célja az ügyfél információval történő ellátása annak érdekében, hogy bizonyos elérni kívánt szolgáltatásokhoz, támogatásokhoz hozzáférhessen helyzetének javítása érdekében.

A tanácsadás során fontos, hogy a segítséget kérő, vagy a segítségre szoruló lehetőségeinek (és az ellátórendszer lehetőségeinek) figyelembe vételével történjen a tanácsadás, és az utcai szociális munkás olyan információkat nyújtson, vagy olyan javaslatokat, lépéseket fogalmazzon meg, mellyel az egyén a helyzetét javíthatja.

A SZOLGÁLTATÁSI ELEMHEZ KAPCSOLÓDÓ FŐBB TEVÉKENYSÉGEK

- tanácsadás, információnyújtás szociális szolgáltatások, ellátások, támogatások igénybevételéhez,
- tanácsadás, információnyújtás egészségügyi ellátással kapcsolatban (ellátásra való jogosultság, alap-, szakellátás elérhetősége, igénybevétel feltételei, szűrővizsgálatok stb.),
- életvezetési tanácsadás, életvitelre vonatkozó tanácsadás,
- munkavállalással kapcsolatos tanácsadás és információnyújtás,
- tanácsadás, információnyújtás a személyes okmányokkal kapcsolatos ügyintézésről,
- tanácsadás, információnyújtás társadalombiztosítással, nyugellátással kapcsolatos ügyekben,
- egyéb speciális élethelyzettel összefüggő ellátásokhoz kapcsolódó tanácsadás,
- információnyújtás érdekvédelmi szervek, ellátottjogi, betegjogi képviselő elérhetőségéről,
- pszichológiai, jogi tanácsadás megszervezése.



Amennyiben a tanácsadás olyan szakmai kompetenciákat, speciális tudást igényel, amivel az utcai szolgálat munkatársai nem rendelkeznek, akkor szükséges a társszervezetek bevonása vagy az ügyfél delegálása más szervezetek, szakemberek felé.



Az utcai szociális munka során folyamatosan ügyelni kell arra, hogy a szolgálattal kapcsolatba kerülő, illetve kapcsolatban lévő ügyfelek az igényeiknek és szükségleteiknek megfelelő információkhoz hozzájuthassanak, az elérhető szolgáltatásokról folyamatosan tájékoztatást kapjanak. Célszerű lehet a szociális és egészségügyi ellátásokról, azok igénybevételi feltételeiről, az ügyfelek jogairól közérthető módon megfogalmazott tájékoztató anyagot készíteni.

A célcsoport részére történő információnyújtás megvalósulhat szóban, illetve szórólapok, információs füzetek átadásával is.

Az ügyféllel kapcsolatos információnyújtás során fokozott figyelmet kell fordítani az ellátotti jogok, adatkezelési-, adatvédelmi szabályok betartására.

4. 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.

(Szakmai rendelet 2. § ld) alpont)

A gondozás szolgáltatási elem célja a segítségre szoruló ember szükségleteihez igazodó segítségnyújtás, vagy annak megszervezése, melyet nagyban meghatároz az ügyfél aktuális egészségi-, pszichés- és szociális állapota. E tevékenységek legfontosabb előfeltétele, és egyben az utcai szociális szolgálat egyik legfontosabb célkitűzése is, a segítő kapcsolat kialakítása. A segítő kapcsolat során a legfontosabb a bizalom kiépítése és a motiváció fenntartása az utcai szociális munkás és az ügyfél között.

Az utcai szociális szolgálatok gondozási stratégiájuk megtervezése és megvalósítása során a közterületi lét feladásának elérése kell, hogy fókuszáljanak.

A SZOLGÁLTATÁSI ELEMHEZ KAPCSOLÓDÓ FŐBB TEVÉKENYSÉGEK

- alapvető fizikai szükségletek kielégítésének segítése,
- figyelemmel kísérés (nyomonkövetés),
- segítő beszélgetés.

Alapvető fizikai szükségletek kielégítésének segítése (az ügyfél elhelyezéssel kapcsolatos együttműködésének hiányában)

Személyes higiénia biztosítását segítő tevékenységek különösen:

- tisztálkodási lehetőség megszervezése (indokolt esetben szállítással)
- ruhapótlás
- ruházat tisztításának megszervezése.

A fizikai szükségletek kielégítéséhez kapcsolódó szolgáltatások különösen:

- évszaknak megfelelő ruházat, lábbeli biztosítása,
- meleg takaró, hálózsák, izolációs fólia biztosítása,
- tartós élelmiszer, évszaknak megfelelő folyadékpótlás biztosítása
- alvóhely biztonságosabbá tételéhez szükséges eszközök biztosítása

Figyelemmel kísérés (nyomonkövetés)

Az utcai szociális munkás feladata, hogy a segítséget elutasító hajléktalan személyt is folyamatosan nyomon kövesse, figyelemmel kísérje, veszélyhelyzet érzékelése esetén a szükséges beavatkozást megtegye.



Lásd: azonnali intézkedés tevékenységek összefoglalásánál

Segítő beszélgetés

A segítő kapcsolat folyamatában a segítő beszélgetés egy lehetséges módszer a segítséget kérő, problémáival küzdő hajléktalan személy lelki egyensúlya helyreállításának elősegítésében.

A segítő beszélgetés során az utcai szociális munkás nem tanácsokkal látja el az ügyfelet, hanem ahhoz nyújt segítséget, hogy az ügyfél megértse, megfogalmazza aktuális problémáinak okát, saját erőforrásait mozgósítva, felelősségteljes döntéseket hozzon helyzetének, mentális állapotának javítása érdekében.

A segítő beszélgetés témáját az ügyfél határozza meg, kiinduló pontja az ő problémája. A segítő az ügyfél által megfogalmazottakat tükrözi vissza, ezzel segítve az ügyfél érzéseinek, nehézségeinek saját problémáinak megértését és megfogalmazását. Az a tény, hogy valaki meghallgatja, kíváncsi és figyel rá, megváltoztathatja az ügyfél saját magáról alkotott képét, hozzájárulhat a problémái megértéséhez és megfogalmazásához.

5. 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. (Szakmai rendelet 2. § 1b alpont)

A célcsoport sajátosságaiból, élethelyzetéből adódóan az utcai szociális munkás által végzett egyéni esetkezelés sok esetben eltér a klasszikus esetkezeléstől. Az együttműködés jellemzően rövidebb időtávú, több rugalmasságot, toleranciát igényel a szociális munkástól.

Az esetkezelés elsődleges célja nem az utcán gondozásban tartás, hanem az intézményi elhelyezés, illetve az önálló lakhatásba kerülés elősegítése. Az utcai lét feladása érdekében végzett esetkezelés folyamatát segítheti a megszakadt, megromlott családi-, baráti kapcsolatok helyreállításának támogatása, illetve új, a társadalmi integrációt segítő kapcsolatok, természetes támogató környezet kialakításának segítése.

Az utcai szociális munkás az ügyfél kezdeményezésére, (szóbeli) megállapodás megkötése után végezheti az egyéni esetkezelést.

Az utcai szociális munkásnak az esetkezelés folyamatát ismertetnie kell az utcai szociális munkás teammel. Ajánlott az ügyfelet érintő fontos döntéseket az utcai munkás teammel, vagy az anyaszervezet más teamjével, ezek hiányában más fórumokon (pl. utcai szolgálatok esetmegbeszélésein) megbeszélni. Az utcai szociális munkás az egyéni esetkezelésben egyenrangú félként, az ügyfél emberi méltóságát szem előtt tartva, az ő önfenntartó képességét erősítve vesz részt. Az utcai szociális munkások az egyéni esetkezelés során, a döntések cselekvésekké alakulása közben a kezdeményezést – saját motiváló szerepüket megtartva - átengedik az ügyfélnek. Az esetkezelés az ügyféllel történt megállapodás időtartamáig, megfelelő intézményhez való irányításig, illetve azokba való elhelyezésig, vagy a team megszüntető döntéséig tart.



Ha a team az együttműködés megszüntetéséről határoz, az ügyfél további nyomon követése és figyelemmel kísérése abban az esetben sem elhagyható. Lásd figyelemmel kísérés (nyomonkövetés)

Utánkövetés

Az utcai szociális munkás által végzett utánkövetés akkor indulhat el, ha az általa gondozott ügyfél intézményi elhelyezést vesz igénybe, illetve önálló lakhatása megoldódik (alternatív lakhatási formákat is beleértve).

Az utcai szociális munkás feladata intézményi elhelyezés esetén az ügyfél intézményi életre való felkészítés, az intézményi beilleszkedés segítése továbbá szükség esetén történő együttműködés az intézmény munkatársaival.

Intézményen kívüli lakhatásba költözés esetén a biztonságos lakhatás kialakítása és fenntartása érdekében nyújtott konkrét segítségnyújtás mellett fontos feladat a lakókörnyezetbe való beilleszkedés segítése, illetve kapcsolatfelvétel a helyi ellátórendszerrel (pl. család- és gyermekjóléti szolgálat, közösségi alapellátások stb.).

Az utánkövetés időtartama az önálló életvitel képességének helyreállításáig, illetve az intézményi gondozásba történő esetátadásig tart.



Az esetátadás után különösen figyelni kell arra, hogy ne legyen kettős/párhuzamos gondozás.



Nagyon fontos arra figyelni, hogy az utcai szociális munkás az ügyfele intézménybe/lakhatásba költözése után, egy esetleges visszaesés vagy újra utcára kerülés esetén értesüljön erről. Az intézményi vagy a helyi ellátórendszeri esetátadás során fontos gondoskodni arról, hogy az utcai szociális szolgáltatás értesítést kapjon ilyen esetekben is.

A SZOLGÁLTATÁS SZERVEZÉSE

Utcai szociális munkát sokféleképpen lehet végezni, a szolgáltatás kialakításakor nemcsak a szolgáltatást végző szervezet alapértékeit, szervezeti kultúráját kell figyelembe venni, hanem a szolgáltatás célcsoportjának alapvető igényeit, az ellátásukra vonatkozó alapvető szabályokat és a szolgáltatási környezetet is.

A SZOLGÁLTATÁS ALAPELVEI, IRÁNYELVEI

Természetesen az egyes utcai szociális szolgáltatások egymástól nagyon eltérők lehetnek, ezért ebben az útmutatóban azokat a főbb szabályokat, alapelveket rögzítjük, melyeknek – a szociális munka etikai kódexében⁵ megfogalmazottakon túl - minden központi állami támogatással rendelkező utcai szociális szolgáltatásra és az azt működtető fenntartóra vonatkozóan érvényeseknek kell lenniük.

Általános szakmai szabályok

- Az utcai szociális munkát mindig párban kell végezni. A párban dolgozás, az egyes problémák több szemszögből történő megközelítése javítja a szakmai munka hatékonyságát, eredményességét.
- Az utcai szociális munkás az ügyfél személyes életterében az ügyfél beleegyezésével lehet jelen.
- Az ügyfeleknek valós, világos és következetes információkat kell adni. Az ügyféltől kapott információkat a titoktartás szabályai szerint kell kezelni.
- Az utcai szociális munka során figyelemmel kell lenni a tudatmódosító szerek (*alkohol, drog, gyógyszer stb.*, és ezek kombinációja) ügyfelekre gyakorolt fizikai és mentális hatásaira.
- Az utcai szociális munkás közfeladatot ellátó személy, privát szféráját megtartva kell, hogy végezze tevékenységét.
- Az utcai szociális munkás a kompetencia határokat betartva működhet együtt az ellátási területen tartózkodó hatóságokkal. Hatósági feladatokban nem vesz részt, hatóságként nem jár el.

Az utcai szociális szolgáltatás jóváhagyott szakmai programját írásban el kell juttatni a hajléktalan ellátás keretében működő területileg illetékes regionális diszpécserszolgálatának. A szakmai program változásakor a jóváhagyott módosított programot haladéktalanul meg kell küldeni a regionális diszpécserszolgálat részére.

SZEMÉLYI FELTÉTELEK

Az utcai szociális munkát nyújtó szolgáltatás megszervezhető önállóan, vagy integrált intézményi keretek között is.

Az utcai szociális szolgáltatásnak legalább 2 fő teljes munkaidős státusszal kell rendelkeznie, amelyet főállásban és/vagy részmunkaidőben is betölthetnek a munkatársak.

A szolgálat munkatársait (szolgáltonként minimum 2 fő), szociális munkatárs és/vagy segítő munkakörben szükséges foglalkoztatni.

Önállóan megszervezett szolgálat esetében az egyik munkatárs a koordinátori feladatokat is ellátja. Integrált intézményi keretek között megszervezett szolgálat esetében az utcai szolgálat

⁵Szociális munka etikai kódexe (<http://3sz.hu/sites/default/files/Etikai.pdf>)

koordinátori feladatait az integrált intézmény vezetője látja el, vagy az általa kijelölt személy – aki lehet a két fős utcai szolgálat egyik munkatársa is.



A szolgáltatás munkatársai közfeladatot ellátó személynek minősülnek. Az utcai szociális munkát végző szolgáltató intézményvezetője a szolgáltatás munkatársainak munkáltatói igazolványt állít ki, annak érdekében, hogy a feladatok elvégzése során a feladat ellátására vonatkozó felhatalmazásukat igazolni tudják.

A Szakmai rendelet szerint előírt minimum végzettség:

- szociális munkatárs esetében felsőfokú végzettség
- segítő esetében befejezett 8 általános iskola



Az elmúlt években mind a szolgáltatás, mind az azt előíró szabályozás, valamint a közterületen életvitelszerűen tartózkodó hajléktalan személyekre közvetve és közvetlenül is ható jogszabályok és az ellátotti kör is oly mértékű változáson ment keresztül – ideértve egyes szolgálatok munkavállalóinak fluktuációját és a munkakör betöltésére vonatkozó képesítési előírások jelentős enyhülését –, hogy a szakterületen tevékenységet folytatók 2023. 01. 01-től kötelező képzésen való részvétel lett előírva. Utcái szociális munka esetében előírt munkakörökben csak olyan személy foglalkoztatható, akit a foglalkoztatás kezdő időpontját követő 15 napon belül a munkáltató bejelentett az utcai szociális munka képzésre, és a foglalkoztatott azt a foglalkoztatás kezdő időpontjától számított egy éven belül elvégzi.

A hatékony és professzionális utcai szociális munka végzéséhez a fentiek figyelembe vételével a következőket ajánljuk még:

- *a szolgálatot ellátó munkatársak lehetőség szerint különböző neműek legyenek,*
- *lehetőség szerint a szolgálat mindkét munkatársa rendelkezzen befejezett vagy folyamatban lévő szociális felsőfokú végzettséggel,*
- *lehetőség szerint a szolgálat munkatársai rendelkezzenek elsősegélynyújtás alapismeretekkel,*
- *törekedni kell arra, hogy a szolgálat mindkét munkatársa rendelkezzen B kategóriás vezetői engedéllyel, és tényleges gépjárművezetői gyakorlattal is.*
- *lehetőség szerint a szolgálat munkatársai rendelkezzenek alapfokú elsősegélynyújtási ismeretekkel.*



A szolgáltatásnyújtás szakmai tartalmát, működési kereteit meghatározó jogszabályok mellett az utcai szociális szolgálatok munkatársainak ismerni kell azokat a jogszabályokat is, amelyek rendelkezései vonatkoznak a célcsoportra, illetve a szolgálat működésére (pl. Szabálysértési törvény, önkormányzati helyi rendeletek stb.)



Az utcai szociális munkához a következő jártasságokra, készségekre és képességekre van szükség:

- *jó kommunikációs képesség,*
- *konfliktuskezelési és problémamegoldó készség,*
- *tolerancia, empátia,*

- felelősségtudat,
- együttműködési készség,
- jó szervezőképesség,
- kezdeményező készség,
- jó helyzetfelismerő képesség,
- stressz-tűrés
- rugalmasság

Az utcai szociális munkás testi-lelki épségére, védelmére vonatkozó szabályok

Az utcai szociális munkásnak Magyarország Alaptörvényében foglaltak szerint jogában áll megvédenie magát, kényszerítő eszközök használata nélkül, abban az esetben, ha nincs lehetősége a veszélyhelyzet elkerülésére.

Az utcai szociális munkát párban biztosító szakembereknek az ellátás nyújtása közben kiemelt figyelemmel kell kísérniük egymás tevékenységét a biztonságos munkavégzés biztosítása érdekében. Különösen fontos, hogy a pár egyik tagja se hagyja magára a másikat az ellátás során.

Amíg az egyik fél aktívan beszélgetést vezet, érdemes a másik félnek háttérben maradni, a környezetet is figyelni (biztosítani a helyszínt) a saját épségük érdekében.

Veszély esetén a háttérben lévő figyelmeztetheti az aktív beszélgetést vezetőt a veszélyről.

Ha a beszélgetést vezető munkatárs, önhibáján kívül, saját határait feszegetve a kliens nyomására olyan beszélgetési szituációba keveredik (provokatív, személyes kérdések, szexualizáció), ahonnan nehezen szabadul, a háttérben figyelő munkatárs azonnal lépjen közbe, legyen a társa segítségére.

Az utcai szociális munkásnak a konfliktushelyzeteket lehetőség szerint olyan módon szükséges kezelnie, hogy a potenciálisan erőszakos szituáció ne váljék tényleges fizikai erőszakká.

Az ellátás során az ellátást elutasító, agresszív fenyegető magatartást tanúsító, de mentálisan ép ügyfelek esetében a szolgálatot végzők testi épségének megőrzése élvez prioritást. A helyzetről feljegyzést kell készíteni, illetve ha az szükséges, a társszerveket, hatóságokat értesíteni az ügyfél elutasító magatartásáról, a további nyomkövetés és az ügyfél életének védelme érdekében.

Ha az utcai szociális munkás úgy ítéli meg, hogy az erőszakos helyzet fenn áll, akkor saját testi épsége megtartásának figyelembevételével kell a szükséges intézkedéseket megtennie. A testi épségen túl a lelki sérülések elkerülése érdekében fontos, ha az adott munkatárs érzi, hogy a saját határait feszegeti a beszélgetés, annak témája, vagy vehemenciája miatt, szakítsa meg a beszélgetést, vagy jelezze munkatársának, hogy segítségre van szüksége.

A potenciális veszéllyel fenyegető helyszínek megközelítésekor az ellátást nyújtók biztonsága élvez prioritást, így ilyen esetben (pl. omladozó épület, szabadon tartott kutya) először a helyszín biztonságát kell biztosítani, szükség esetén társszervek (katasztrófavédelem), illetve a rendőrség segítségét kérni.

Amennyiben a felderítés, megközelítés nem biztonságos, a tapasztaltak egyidejű feljegyzésével a tevékenységet meg kell szakítani!

Az utcai szociális munkában a stáb tagjain kívül külső személyek csak megfelelő felkészítés után vehetnek részt.

Az utcai szociális munkát végző szervezetek feladata, hogy az utcai szociális munkások mellett a munkában részt vevő külső személyek (pl. helyettesítő munkatársak, önkéntesek) megfelelő

felkészítést kapjanak a munka megkezdése előtt. *Célszerű erre vonatkozóan egy külön felkészítő anyagot készíteni, amely tartalmazza a legfontosabb alapelveket (pl.: magatartási szabályok).*

Amennyiben az utcai szociális szolgálat munkatársát helyettesítik, a feladatnak meg kell jelennie a helyettesítő munkatárs munkaköri leírásában.

Közérdekű önkéntes tevékenység önkéntes jogviszony keretében végezhető, amely a fogadó szervezet és az önkéntes között megkötött önkéntes szerződéssel jön létre.⁶

TÁRGYI FELTÉTELEK

Bár az utcai szociális szolgálat legfőbb terepe a közterület, az ügyfelekhez kapcsolódó ügyintézéshez, segítségnyújtáshoz, a szolgáltatás mindennapi adminisztrálásához elengedhetetlen a **háttéiroda** fenntartása.



A háttéiroda kialakításánál törekedni kell arra, hogy a szolgálat ügyfelei részére könnyen megközelíthető helyen legyen, lehetőség szerint önálló, utcáról nyíló bejárattal. Ez utóbbi szempont különösen akkor fontos, ha az utcai szolgálat irodája egy épületben van a szervezet más szolgáltatásaival is annak érdekében, hogy az épületben lévő egyes szolgáltatások elkülönülhessenek egymástól.

Az utcai szociális szolgálat háttéirodáját úgy kell kialakítani, hogy alkalmas legyen ügyfélfogadásra, az ügyfelekkel való nyugodt beszélgetésre.

*A háttéiroda minimum felszereltségéhez tartozik, hogy mindkét utcai szociális munkás rendelkezzen saját íróasztallal, **internet-kapcsolatos számítógéppel**, valamint az irodában legyen **nyomtatási és fénymásolási /szkennelési** lehetőség.*

Az ügyfelek részére biztosítandó tartós ételmyszer, takaró, ruházat, adományok stb. tárolására – amennyiben a háttéiroda erre nem alkalmas – a szolgálat rendelkezzen raktárhelyiséggel, vagy ha a tárolás csak a háttéirodától messze oldható meg, akkor készenléti raktárral is.

Az utcai szociális szolgáltatás háttéirodája rendelkezzen zárható szekrénnel az iratok tárolására.

A szolgáltatás ellátásához elengedhetetlen a szolgálati mobiltelefon (*mobilinternettel, és mobil parkolási lehetőséggel együtt*) és a szolgálati gépjármű is.

A szolgálati gépjárműnek

- személyszállításra, valamint kerekesszék, illetve egyéb mobilitást segítő eszköz szállítására is alkalmasnak kell lennie,
- az ülészatának könnyen tisztíthatónak, fertőtleníthetőnek kell lennie,
- alkalmasnak kell lenni a szolgáltatáshoz kapcsolódó eszközök, termékek megfelelő szállítására,
alkalmasnak kell lennie a szolgáltatás ellátására, figyelembe véve a célcsoport, szükségleteit, valamint a helyi sajátosságokat is (pl.: terepviszonyok).

⁶Lásd részletesen Közérdekű önkéntes tevékenységről szóló 2005. évi LXXXVIII. törvény 6 §.



Az utcai szociális munkát nyújtó szolgálat által használt gépjárművet a szolgálat működési, és ügyeleti idejében csak az utcai szociális munkával összefüggő feladatok ellátására lehet használni.

A szolgáltatás biztosításához a szolgálati gépjárműben az alábbi alapfelszerelések, eszközök szükségesek:

- világító eszköz (akkumulátoros kézi reflektor, elemlámpa),
- egészségügyi készenléti doboz kötszerekkel, fertőtlenítő szerekkel (felület- és kézfertőtlenítő szájmazsk, gumikesztyű stb.)
- az ellátási terület sajátosságaihoz, a célcsoport szükségleteihez igazodó egyéb felszerelések, eszközök (tartós élelmiszer, hőmérsékletnek/évszaknak megfelelő folyadék, meleg takaró, évszaknak megfelelő ruhanemű, lábbeli stb.).

Biztosítani szükséges a szolgáltatás nyújtásához a munkatársak részére az évszaknak és terepviszonyoknak megfelelő **munkaruházatot**.⁷

A Szakmai rendelet 11.§-a értelmében a munka-, illetve védőruha juttatás feltételeit a munkáltatónak kell szabályoznia.



A terepen történő munkavégzés során célszerű a könnyebb beazonosíthatóság érdekében a formaruha biztosítása a munkatársak számára, valamint a gépjárművek felmatricázása, vagy más módon történő megjelölése.

⁷Tájékoztató munkáltatók részére a védőruha (egyéni védőeszköz) és a munkaruha juttatásának szabályozásáról (Nemzetgazdasági Minisztérium Munkavédelmi Főosztály)

AZ UTCAI SZOCIÁLIS SZOLGÁLAT KAPCSOLATRENDSZERE, EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

Utcai szociális munkát végezni csak megfelelő kapcsolatrendszer kiépítésével és működtetésével lehet. Ezt a kapcsolatrendszert az utcai szociális munkát végző szolgáltatásnak magának kell kialakítania a helyi viszonyoknak és az ellátott célcsoportok igényeinek megfelelően.

Az utcai szociális szolgálat szakmai programjának konkrétan tartalmaznia kell a más intézményekkel, szervezetekkel, szakemberekkel való együttműködés módját. (Szakmai rendelet 5/A.§ ac) alpont). A szakmai programnak azt is egyértelműen meg kell határoznia, hogy mely szervezetekkel (szolgáltató, hatóság, polgárőrség, önkormányzat, hivatal stb.) szükséges írásos, formalizált együttműködési megállapodást kötni (a regionális diszpécserszolgálattal kötelező, míg az azonos ellátási területtel szomszédos, vagy közös ellátási területen lévő szolgálatoknak kifejezetten ajánlott), illetve mely szervezetekkel elégséges csak kapcsolatot tartani.

Kötelező együttműködés a diszpécserszolgálattal

A Szakmai rendelet 104. § (7) bekezdése alapján az utcai szociális szolgálatoknak együttműködési megállapodást kell kötniük a regionális diszpécserszolgálattal. Az együttműködés részletes szabályait a megállapodásban rögzíteni kell.

Együttműködés az ellátási területtel szomszédos utcai szociális szolgáltatást végző szolgálatokkal:

A Szakmai rendelet alapján az egymással szomszédos vagy közös ellátási területtel rendelkező utcai szociális munkát végző szolgáltatók az ellátási terület speciális igényeit figyelembe véve, az illetékes diszpécserszolgálattal közösen megállapodhatnak úgy, hogy a téli időszakban a 18-22 óra közötti utcai szociális szolgáltatást az adott napon csak az egyik szolgáltató biztosítja valamennyi érintett szolgáltató ellátási területén. A megállapodásban rögzíteni kell azokat a konkrét feladatokat, amiket egymás területén látnak el (pl. ellátási terület bejárása, szükség esetén krízisintervenció, szükség esetén szállítás, stb.) és hogyan adják át az információt egymásnak.

Hajléktalanok háziorvosi rendelője

Területi illetékesség (körzet) meghatározása nélkül nyújt háziorvosi ellátást hajléktalan emberek részére. Szolgáltatásait a háziorvosi ellátásnak megfelelő feltételekkel szervezi hajléktalan emberek számára.

Lábadozó

Azoknak az egészségi problémákkal rendelkező hajléktalan embereknek nyújt segítséget, akiknek egészségi állapotuk miatt egyéb ellátó intézményben (éjjeli menedékhelyen, nappali melegedőben, átmeneti szálláson) ellátásuk nem biztosítható. A betegek lábadozóban történő ellátása az egészségi állapotuk rendezéséig, önellátási képességük megteremtéséig, vagy állapotuknak megfelelő intézményi elhelyezésükig tart.

A lábadozó nem egyenlő a betegszobával, adott esetben ápolást-gondozást is biztosít a megfelelő szakszemélyzet mellett, továbbá elsősorban a hajléktalanok 24 órás egészségügyi centruma mellett történik meg a kialakítása, vagy azzal szoros és közvetlen együttműködésben látja el feladatait.

A hajléktalanok 24 órás egészségügyi centruma mellett, azzal közvetlenül kapcsolódva az éjjeli menedékhely, átmeneti szállás, vagy hajléktalanok otthona ellátja a kórházból lábadozás céljára „otthonába bocsájtott”, vagy utcáról, más hajléktalan ellátó intézményből érkező, ápolás-gondozásra szoruló hajléktalan személyeket.

A lábadozó hajléktalan szolgáltatás nem váltja ki az egészségügyi ellátórendszer feladatait. A hajléktalan betegek változatlanul az állami egészségügyi ellátás keretein belül kell, hogy hozzájussanak a számukra elengedhetetlen egészségügyi szolgáltatásokhoz.

Hajléktalanok 24 órás egészségügyi centruma⁸

Az egészségügyért felelős miniszter kijelölése alapján a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő a fővárosban öt, Debrecenben, Győrben, Miskolcon, Nyíregyházán, Pécsen, Szegeden és Veszprémben egy-egy, a hajléktalanok ellátását napi 24 órában, heti 168 órában biztosító, területi ellátási kötelezettség nélküli háziorvosi ellátás nyújtására működési engedéllyel rendelkező szolgáltatóval -hajléktalan személyek 24 órás egészségügyi centruma - köthet szerződést. Országosan jelenleg összesen 11 db 24 órás egészségügyi centrum működik, Győrben nem kezdte meg működését az egészségügyi centrum. Területi illetékesség (körzet) meghatározása nélkül nyújt 24 órás háziorvosi ellátást hajléktalan emberek részére. Amennyiben arra a finanszírozóval (NEAK) szerződéssel rendelkezik, akkor a folyamatos háziorvosi és háziorvosi ügyeleti ellátás mellett mozgóorvosi szolgálat, továbbá fertőtlenítő fürdető tevékenység működtetését is végzi.

Az utcai szociális szolgálathoz közvetetten kapcsolódó intézmények, szervezetek

- család- és gyermekjóléti központ és szolgálat
- pszichiátriai és szenvedélybetegek nappali és közösségi ellátása
- szenvedélybetegek alacsonyküszöbű ellátása
- rendészeti feladatot ellátó szervek, szervezetek (rendőrség, polgárőrség)
- áldozatsegítő szolgálat
- önkormányzat és intézményei
- kormányhivatalok
- egészségügyi ellátók hajléktalan ellátáson kívül

A hajléktalanellátást közvetetten érintő szolgáltatók jellemzője, hogy elsősorban nem a hajléktalanság, mint fő probléma kezelésében nyújtanak támogatást, hanem a hajléktalan ember egyéb kardinális problémáinak kezelésében segítenek.

Kivételt ez alól részben a család- és gyermekjóléti központ és szolgálat jelent, amely többek között a hajléktalanná válás peremterületén élő családokkal, személyekkel is tart kapcsolatot, és a hajléktalan ellátással együttműködik. Szerepe van a hajléktalanság kialakulásának megelőzésében, avagy a bekövetkezését megelőzően megkereséssel él az érintett szolgáltatók felé a hajléktalan ellátás szolgáltatásainak igénybevétele érdekében.

⁸ Az egészségügyi szolgáltatások Egészségbiztosítási Alapból történő finanszírozásának részletes szabályairól szóló 43/1999. (III. 3.) Korm. rendelet 10. § (1)–(2) bekezdésében foglaltak szerint.

Az intézmények, intézményrendszerek optimális együttműködése esetén a hajléktalan emberek segítésére szervezett szociális hálón nem csúsznak át ügyfelek, mindenki helyét megtalálják a támogató szervezetek.

Pszichiátriai és szenvedélybetegek nappali és közösségi, valamint alacsonyküszöbű ellátása

A *pszichiátriai betegek és szenvedélybetegek nappali intézménye* személyes gondoskodást nyújtó alapszolgáltatás, a tizennyolcadik életévüket betöltött, fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igénylő pszichiátriai betegek és szenvedélybetegek részére. A nappali ellátás lehetőséget biztosít napközbeni tartózkodásra, higiéniai szükségletek kielégítésére, igény szerinti étkezésre, társas kapcsolatok fenntartására, szociális és mentális támogatásra. A nappali ellátás készségfejlesztő, -helyreállító, -megőrző foglalkoztatások színtere. A szolgáltatók olyan környezetet biztosítanak az érintetteknek, amely képes a felépülés megindítására, megszilárdítására.

A **közösségi ellátás** a pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek számára biztosít ellátást a lakókörnyezetükben. Három típusa van: a pszichiátriai, illetve a szenvedélybetegek részére nyújtott közösségi alapellátások, valamint a szenvedélybetegek részére nyújtott alacsonyküszöbű ellátás.

E szolgáltatási forma gondozást, mentális gondozást, készségfejlesztést biztosít a pszichiátriai betegek és a szenvedélybetegek részére az egészségi és pszichés állapotuk javításához, életviteli készségeik fejlesztéséhez, megtartásához. A közösségi pszichiátriai ellátás olyan önkéntesen igénybe vehető, hosszú távú, közösségi alapú gondozás, amelynek során a gondozás és a pszicho-szociális rehabilitáció az ellátott otthonában, illetve lakókörnyezetében történik. A szenvedélybetegek közösségi ellátása szintén önkéntesen igénybe vehető, hosszú távú, közösségi alapú, az ellátott otthonában, illetve lakókörnyezetében történő gondozás, amelynek célja az életmódváltozás elindítása, segítése és folyamatos nyomon követése.

Az **alacsonyküszöbű szolgáltatások** kiemelt szerepet játszanak a nehezen elérhető, vagy más egészségügyi és szociális ellátásokban nem részesülő célcsoportok megtalálásában és a szolgáltatásokba történő bevonásában. Speciális módon, elsősorban a szerhasználat/szerfüggőség/viselkedéses problémák ártalmait csökkentő, prevenciós és pszicho-szociális támogatást, életviteli tanácsadást nyújtó programok, szolgáltatások tartoznak az alacsonyküszöbű szolgáltatásokba, melyek térítés nélkül, könnyen elérhetőek és a szolgáltatás kihelyezésével, mobilizálásával sokak által igénybe vehetőek. A szolgáltatás igénybevétele anonim, így az ellátottak száma nincs nyilvántartva.

Rendészeti és polgári védelmi feladatot ellátó szervek, szervezetek (rendőrség, polgárőrség, közterület-felügyelet)

Rendészeti és polgári védelmi szervekkel történő kapcsolattartás számos esetben lehetséges. Elsődleges az ügyfelek biztonságérzetének megőrzése. Ennek érdekében akár prevenciós jelleggel is történhet együttműködés, előadások, foglalkozások formájában. A rendőrséggel a következő együttműködések lehetnek és javasoltak a mindennapok során:

- az ügyfélkör valamely tagját keresik,



Itt meg kell jegyezni, hogy rendőrségi megkeresésre a tájékoztatást meg kell adni a szolgálat nyilvántartásából írásos eseti megkeresésük vagy adatkérésük alapján.

- utcán, közterületen nehéz helyzetben lévő emberekkel kapcsolatos bejelentések esetén

Áldozatsegítő Szolgálatok

A szolgálatok a bűncselekmény vagy tulajdon elleni szabálysértés során közvetlenül (sértettként) vagy közvetett módon (pl. tanúként vagy családtagon keresztül) áldozattá vált személyek számára az elszenvedett bűncselekménnyel kapcsolatban felmerült érzelmi, lelki, anyagi és más problémák megoldásához nyújt segítséget:

- felvilágosítást ad jogaikról, kötelezettségeikről, lehetőségeikről;
- érzelmi támogatást nyújt;
- jogi tanácsot ad és gyakorlati segítséget biztosít;
- ügyvédi segítség igénybevételéhez is hozzásegít;
- igazolja az áldozati státuszt;
- krízishelyzet fennállása esetén azonnali pénzügyi segítyt adhat (a bűncselekményt, vagy tulajdon elleni szabálysértést követő 8 napon belül beadott kérelem alapján);
- a személy elleni erőszakos bűncselekmények súlyos sérültjei és a halálos áldozatok hozzátartozói számára mindezen túl állami kárenyhítést is adhat.

Áldozatsegítő szolgálatot minden vármegyei kormányhivatal működtet, e helyszíneken bárki segítséget kérhet.

Áldozatsegítő központok

Az áldozatok Budapesten, Miskolcon, Szombathelyen, Pécsen, Szegeden, Kecskeméten, Veszprémben, Szolnokon, Nyíregyházán, Debrecenben és Egerben fordulhatnak az áldozatsegítő központokhoz.

<https://vansegitsegitseg.im.gov.hu/>

A Központok munkatársai az áldozat számára a lehető legrövidebb időn belül személyre szabott tájékoztatást adnak, és érzelmi segítséget is nyújtanak a hozzájuk fordulóknak. Szükség esetén pszichológus szakember segíti az áldozatot a bűncselekmény okozta trauma feldolgozásában.

Az áldozatok az áldozatsegítő vonalon is kaphatnak segítséget: 06-80-225-225

Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat (OKIT)

Kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatai számára ingyenesen hívható 0-24 órában.

Elérhetőségei:

telefon: 06 80 20 55 20

e-mail: okit@csbo.hu

honlap: www.bantalmazas.hu

A Szolgálatnál 24 órában a területen ismeretekkel és tapasztalattal rendelkező telefonos tanácsadók dolgoznak, akik kérdéseikkel segítségünkre lehetnek az azonosításban és elvégzik a hatékony áldozatirányítás folyamatát. Az OKIT az értesítést követően tájékoztatja az emberkereskedelem áldozataként azonosított személyt a védett szálláshelyen (shelter) történő elhelyezés lehetőségéről, feltételeiről; kérelem esetén odairányítja.

Önkormányzat és intézményei

A szociális segítségnyújtás során elsősorban az önkormányzatok pénzbeli és egyéb természetbeni szociális támogatásokkal foglalkozó szervezeti egységeivel történik az együttműködés.

Az Szt. alapján nyújtott ellátásokat az önkormányzatok kiegészíthetik. A települési támogatás keretében biztosított juttatások formáját, jogosultsági feltételeit, összegét az önkormányzatok határozzák meg, így a hatóságoknak lehetőségük van a leginkább rászorulókat támogatására.

Az egyes kistépülések, városok, megyei jogú városok, fővárosi kerületek és Budapest Főváros támogatási rendszere és az általuk biztosított támogatási fajták és azok mértéke az adott település anyagi lehetőségeinek függvényében – de a jogszabályban meghatározottakkal összhangban – nagymértékben eltérhetnek egymástól. Ennek megfelelően elengedhetetlen azon település ez irányú helyi rendeleteinek ismerete, ahol az ellátás ténylegesen biztosításra kerül.

Fővárosi és Vármegyei Kormányhivatalok, Járási Hivatalok

Az utcai szociális szolgáltatás során végzett szociális munka során elsősorban a kormányhivatalok Hatósági-, Gyámügyi-, Foglalkoztatási-, Népegészségügyi-, Egészségbiztosítási-, és Nyugdíjbiztosítási-, Rehabilitációs Ellátási és Szakértői Osztályaival történik a kapcsolattartás.

Kapcsolódási pontok lehetnek:

- egészségbiztosítási jogviszony igazolása
- nyugdíjak intézése
- rehabilitációs ellátás intézése
- foglalkoztatásba helyezés

Kapcsolódás az egészségügyi ellátórendszerrel

Egészségügyi alap- és szakellátást biztosító szervezetek hajléktalan ellátó rendszeren kívül:

- Háziorvosi szolgáltatás
- Járóbeteg szakellátást biztosító intézmények
- Kórházi fekvőbeteg ellátást biztosító intézmények
- Országos Mentőszolgálat
- Betegszállítást végző szolgáltatók

A hajléktalan emberek egészségügyi ellátása a hajléktalan ellátás határterületén jelentkező megoldást igénylő helyzet. A hajléktalan emberek fekvőbeteg (kórházi) betegellátása az egészségügyi ellátórendszer feladata, a vonatkozó kompetenciák átvétele még átmenetileg sem javasolt. Lényeges a határok következetes betartása, valamint az egészségügyi és szociális ágazat együttműködésének fejlesztése.

A szociális és egészségügyi ellátás egymásra van utalva – hiszen ugyanazon ember gondjait kell megoldani a maga eszközeivel –, azonban az eltérő közelítés és látásmód jellemzi. Az egészségügyi törvény és az Szt. egyaránt rendelkezik arról, hogy mely helyzetekben kinek a feladata a rászoruló/segítséget kérő/beteg támogatása, a határterületi kérdések megoldása fokozott együttműködést igényel.

Gyakorlati javaslatok:

- *Szoros együttműködés és jó kapcsolat kialakítása az egészségügyi intézményekkel az ott dolgozó kórházi szociális munkáson keresztül. Előfordulhat, hogy a kórházi szociális munkás nem tud segítségünkre lenni, vagy nincs az adott egészségügyi intézményben kórházi szociális munkás. Minden esetben arra kell törekedni, hogy a kapcsolattartás során a hierarchikus rendet betartsuk, azaz a megfelelő beosztotti szinten lévő együttműködő felek tartsák egymással a kapcsolatot, jelezzék egymásnak a megoldásra váró feladatokat, pl. beosztott szociális dolgozó a kórházi szociális munkással, az intézményvezető pedig már a részlegvezetővel, stb. áll kapcsolatban.*
- *A kórházi szociális munkás mellett célszerű személyes ismeretséget kialakítani a hajléktalan betegek ellátásáért felelős kórházi dolgozókkal.*

A szolgáltatók között célszerűen létrejövő formális együttműködés, valamint a Módszertani Útmutató 1. sz. melléklete, „az egészségügyi szolgáltatók és a hajléktalan ellátás intézményrendszerének együttműködését szabályozó eljárásrend” célja, hogy szabályozza az egyes egészségügyi szolgáltatók – elsősorban kórházak – hatékony együttműködését a hajléktalanellátó rendszer intézményeivel annak érdekében, hogy a kórházból kikerülő, gyógyult, avagy kórházi ellátást már nem igénylő krónikus állapotban lévő, esetlegesen lábadozás céljából otthonába bocsájtott lakhatással nem rendelkező személyek egészségügyi, mentális, valamint szociális állapotuknak megfelelő ellátásba kerüljenek.

A SZAKMAI MUNKA DOKUMENTÁCIÓJA

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Info tv.) 4. § értelmében személyes adatot kezelni csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében lehet. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie e célnak. Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas, csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig.

Az utcai szociális szolgáltatás tekintetében a Szakmai rendelet 104. § (1) bekezdése egyértelműen megfogalmazza azokat a célokat, amelyek a szolgáltatás nyújtása során elérendőek az alábbiak szerint:

„Az utcai szociális munka feladata az utcán, közterületen, nem lakás céljára szolgáló helyen élők életet vagy testi épséget veszélyeztető helyzetének megszüntetése, az életmóddal járó ártalmak csökkentése, a szociális és egészségügyi szolgáltatások és ellátások igénybe vételének segítése és szervezése, a hajléktalan személyeket ellátó intézménybe vagy más szálláshelyre juttatás.”

A fenti jogszabályok határozzák meg a feladat ellátását és biztosítják az ellátás során kezelt személyes adatok célhoz kötöttségének megvalósulását. A személyes adatok kezeléséről az érintettet a GDPR 12-14 cikkelye és az Info. tv. 16 § - ának megfelelően tájékoztatni szükséges. **Az elszámoltathatóság elve megvalósulásának érdekében a tájékoztatás tényéről és annak tudomásul vételéről az ügyfelet célszerű – de nem kötelező - írásban nyilatkoztatni.**

A tájékoztató az adatkezelői nyilvántartás részét képezi, valamint a szolgáltatást biztosító adatkezelési szabályzatában is megjelenik.

A TÁJÉKOZTATÁSI NYILATKOZAT ALÁÍRÁSA NEM LEHET FELTÉTELE A SZOLGÁLTATÁS BIZTOSÍTÁSÁNAK ÉS IGÉNYBEVÉTELÉNEK!

Az Szt. tartalmaz adatkezelési felhatalmazást az intézményi nyilvántartás vezetésére, utcai szociális munka esetén azonban ezt a nyilvántartást nem kell vezetni. Ugyanakkor az utcai szociális munka során az utcán, közterületen, nem lakás céljára szolgáló helyen élők életet vagy testi épséget veszélyeztető helyzetének megszüntetéséhez, az életmóddal járó ártalmak csökkentéséhez, a szociális szolgáltatások és egészségügyi ellátások igénybe vételének segítéséhez és szervezéséhez, a hajléktalan személyeket ellátó intézménybe vagy más szálláshelyre juttatásához a szolgáltatóknak a hajléktalan személyek adatait szükséges megismerniük és kezelniük a feladatellátáshoz szükséges mértékben. Ennek az adminisztrációnak ki kell, hogy terjedjen az ellátott személyes adataira (név, születési hely és idő, anyja neve), a TAJ és a fellelhetési helye rögzítésére, cselekvőképességére, családi körülményeire, jövedelmi viszonyaira, iskolai végzettségére és a munkavállalását befolyásoló egyéb tényezőkre, az egészségügyi állapotára, valamint a vele végzett szakmai munka, a részére nyújtott szolgáltatások leírására. E rendelkezések 2021. január 1-től beépültek az Szt.-be, mely megadja a felhatalmazást a szolgáltatóknak a felsorolt adatok kezelésére az alábbiak szerint:

(...)

„20. § Az utcai szociális munkát nyújtó szolgáltató a hajléktalan személy életét vagy testi épségét veszélyeztető helyzet megszüntetése, a hajléktalansággal járó ártalmak csökkentése, illetve ehhez kapcsolódóan a szociális és egészségügyi szolgáltatások és ellátások igénybevételének segítése és szervezése, valamint a hajléktalan személynek intézménybe vagy más szálláshelyre juttatása céljából, az e célok megvalósításához szükséges mértékben és időtartamig, de legfeljebb az utcai szociális munkát nyújtó szolgáltatóval fennálló intézményi jogviszony megszűnéséig kezeli a hajléktalan személy nevére, születési helyére és idejére, anyja nevére, Társadalombiztosítási Azonosító Jelére, 4. § (3) bekezdése szerinti tartózkodási helyére, cselekvőképességére, családi körülményeire, jövedelmi viszonyaira, iskolai végzettségére és munkavállalását befolyásoló egyéb tényezőkre, valamint egészségi állapotára vonatkozó adatokat.”

Az utcai szociális munkás a lépcsőzetesség elvét követve eredendően éjjeli menedékhelyre, esetlegesen átmeneti szállásra helyezi el ügyfelét. Az éjjeli menedékhelyen történő elhelyezés nem biztosít tartós bentlakást, így az ottani férőhelyet az elhelyezést követően minden nap újra és újra el kell foglalni, azonban fennáll annak a lehetősége, hogy az ügyfél kicsúszik a beengedési időablakból, esetlegesen állapota nem engedi meg felvételét, vagy férőhelyhiány alakul ki, így aznap újra közterületen marad. Sok esetben az ellátással szembeni bizalmatlanság is visszatereli a közterületre az igénybe vevőt, így az utcai szociális munkásnak az elhelyezés biztosításán túl is rendelkeznie kell az általa kezelt adatokkal, mert korábbi ügyfele, ügyfelei újra, és újra közterületen éjszakázó ügyfelekké válnak, válhatnak, akár többször is ismétlődve, mire tartós elhelyezésük megvalósul. Fentiek alátámasztják és indokolják a személyes adatok intézményi elhelyezést követő kezelését meghatározott időtartamig.

A napi szakmai munka dokumentálása:

A napi munka dokumentálása az alábbiak szerint történik:

- egyrészt az ügyfelekkel végzett szakmai munka, a részükre nyújtott szolgáltatások rögzítése, események rövid leírása, illetve a helyszínen rögzítése személyre szabottan, másrészt az egyéb tevékenységek dokumentálása, mint például bejelentések fogadása és azok kezelése, ügyfélfogadás, szakmai team, adminisztráció, szupervízió, rendezvényeken való részvétel, terepfelmérés, adománygyűjtés, stb. Mindezeket az **Utcai szociális szolgáltatás napló** című dokumentumban (3. sz. melléklet) kell rögzíteni.
- Az ügyfelekkel végzett gondozási, esetkezelési folyamatok, és a szükséges egyéb információk rögzítésére az **Egyéni esetkezelési, gondozási lap** szolgál (4. sz. melléklet). Ezt a dokumentumot a rendszeresen ellátott ügyfelek esetében javasoljuk vezetni, ennek használata az eseti intézkedések, alkalomszerűen felbukkanó ügyfelek esetében nem szükséges. Fontos viszont, hogy az utcai életmód elhagyására irányuló intézkedések, illetve azok eredményessége ebben a dokumentumban megjelenjen.
- Az ügyfelek adatait (személyes adatok: név, születési hely és idő, anyja neve, és az ügyfél fellelhetési helye, TAJ száma, etc.) az **Utcai szolgálat igénybevevői** című táblázatban (5. sz. melléklet) kell rögzíteni.

Előzetes útvonalterv készítése (heti bontásban), menetlevél, útnyilvántartás vezetése:

- Az előzetes útvonalterv elkészítése segítheti a szolgálat munkájának tervezhetőségét, hozzájárul a szakmai munka szervezettségének, tudatosságának javításához. Célja annak biztosítása, hogy az utcai szociális munkások mindenhol eljussanak meghatározott időnként, ne maradjon ki a terület egyik része sem. Szükség esetén az előzetes útvonaltervtől való eltérés lehetséges, azonban annak okát az előzetes útvonalterv

adatlapján szükséges röviden indokolni. A 6. sz. melléklet javaslatot tartalmaz az útvonalterv elkészítéséhez, ez azonban nem kötelezően vezetendő dokumentum!

- A ténylegesen bejárt útvonal helyszíneinek és a tapasztalatoknak a rövid összegzése is szükséges a naplóban. Az itt rögzített információk is nagyban segíthetik a szociális térkép elkészítését és frissítését is.
- A ténylegesen bejárt útvonalat menetlevélen vagy útnyilvántartásban is rögzíteni kell.⁹

A dokumentációra vonatkozó **minták** elektronikusan hozzáférhetők a Szociális Ágazati Portálon. A dokumentumok tartalmilag irányadók, **azok formailag azonos használata nem kötelező**, kidolgozásuk a jogszabályi háttér, illetve az utcai szolgálatok javaslatai alapján történt. A dokumentáció használata során javasolt annak elektronikus formában történő vezetése.

⁹A jogszabályi előírásoknak megfelelően a szociális intézmény gépjármű használati szabályzatának kell tartalmaznia a használat és dokumentáció rendjét. Az útnyilvántartás vezetését és kötelező tartalmi elemeit jogszabály írja elő.

Eljárásrend az egészségügyi szolgáltatók és a hajléktalan ellátás intézményrendszerének együttműködésére

Az eljárásrend célja, hogy szabályozza az egyes egészségügyi szolgáltatók – elsősorban kórházak – hatékony együttműködését a hajléktalanellátó rendszer intézményeivel, annak érdekében, hogy a kórházból kikerülő, gyógyult, avagy kórházi ellátást már nem igénylő krónikus állapotban lévő, esetlegesen lábadozás céljából otthonába bocsájtott lakhatással nem rendelkező személyek egészségügyi, mentális, valamint szociális állapotuknak megfelelő ellátásba kerüljenek. Mindezzel biztosítva az egyén folyamatos ellátáshoz való hozzájutását, szükség szerinti további rehabilitációját, állapotának fenntartását.

Az akut egészségügyi problémával rendelkező hajléktalan személyek ellátása alapvetően az egyes egészségügyi szolgáltatók feladata, míg az akut egészségügyi problémával nem rendelkező, önellátásában nem, vagy csak minimálisan korlátozott hajléktalan személyek esetében a hajléktalan ellátórendszer nyújt segítséget.

Az eljárásrend a hajléktalan személyek betegűjtát kívánja szabályozni az egészségügyi ellátórendszer és a hajléktalan személyeket ellátó rendszer között, az alábbiak szerint:

I. Az intézményből kórházba kerültek esetében:

- a) Ha az ellátott éjjeli menedékhelyről, vagy hajléktalan személyek átmeneti szállásáról kerül kórházba, abban az esetben a kórházi szociális munkás, avagy az arra kijelölt személy (továbbiakban kapcsolattartó) haladéktalanul értesíti a beküldő intézmény vezetőjét, vagy az intézmény vezetője által írásban kijelölt/meghatalmazott személyt¹⁰ (a továbbiakban: kijelölt személyt) a kórházi ellátás megkezdéséről, avagy - ha a kórházi ellátás szükségtelen – az intézménybe való visszabocsájtás tényéről. A jelzést - figyelemmel a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 84. § (1)-(2) bekezdésében foglaltakra - írásban, elektronikus úton kell megtenni a kijelölt személy számára, tájékoztatva az ellátott általános állapotáról (különösen az önellátó képesség meglétéről, hiányáról, aktuális mentális állapotáról). Az intézménybe való visszabocsájtás tényéről a kapcsolattartó a Regionális diszpécserszolgálat felé is jelzéssel él.

A kórházba kerüléskor, és az az alatt fennálló intézményi jogviszony esetén az önellátásában nem korlátozott hajléktalan személyt a beküldő intézmény köteles fogadni.

Ha az ellátott önellátásában részben, vagy egészében korlátozott, abban az esetben nem visszahelyezhető éjjeli menedékhelyre, és hajléktalan személyek átmeneti szállására. Részbeni önellátási képesség hiányában 24 órás Egészségügyi centrummal, és annak háttérágyaival (továbbiakban lábadozó) rendelkező intézményben szükséges az elhelyezést biztosítani, avagy önellátási képtelenség esetén, annak fennállásáig a kórházi ellátást fenntartani.

¹⁰ A kijelölt/meghatalmazott személy csak az érintett intézmény által foglalkoztatott személy lehet



A lábadozói elhelyezés megszervezéséig az ellátott kórházi ellátását szükséges fenntartani, és a célintézményt az elhelyezés előtt minimum 5 nappal az érkezés várható idejéről, valamint az érkezést megelőzően az ellátott aktuális egészségügyi állapotáról tájékoztatni a célból, hogy felkészülhessen a fogadásra.

Ha az ellátott lábadozóból kerül kórházba, abban az esetben gyógykezelést követően – ha az ellátott állapota megengedi, és önellátási képességeiben csak oly mértékben korlátozott, mely az intézményi ellátást lehetőségét biztosítja – nevezett intézmény köteles fogadni. A kórház ez esetben is a jelen eljárásrend II. a) pontban részletezett tájékoztatással él a fogadó intézmény felé.

II. A közterületről kórházba került ellátottak esetében:

- a) A közterületről kórházba került, hajléktalan személyek esetében a kórházi osztályra való felvételt követően a kapcsolattartó haladéktalanul értesíti a területileg illetékes diszpécsterszolgálatot a célból, hogy a diszpécsterszolgálat munkatársai az ellátottal kapcsolatban lévő utcai szociális munkát nyújtó szolgálatot tájékoztassák ügyfelük kórházi ellátásáról.



A területileg illetékes utcai szociális munka szolgáltatás a továbbiakban a kórházi személyzettel, és az ellátottal együttműködve menedzseli az ellátott egészségügyi állapotnak megfelelő szociális gondozását, szükség szerinti elhelyezését az I. es pontban foglaltak figyelembevételével.

- b) Ha az ellátott kórházi ellátása nem indokolt, a kapcsolattartó, a kórházba kerülést követően azonnal értesíti a területileg illetékes diszpécsterszolgálatot a célból, hogy a diszpécsterszolgálat munkatársai az ellátott elhelyezésében segítséget nyújthassanak.

III. Azon személyek esetében, akik otthonukból kerültek kórházba, de hazatérésük nem biztosított:

- a) Az I-es és II-es pontok figyelembevételével a területileg illetékes regionális diszpécsterszolgálat, a kapcsolattartó, és az ellátott egészségügyi állapotának megfelelő intézmény munkatársai közösen szervezik meg az ellátott elhelyezését.

Az ellátott kórházból hajléktalanellátó intézménybe való szállításának megszervezése minden esetben az ellátó egészségügyi intézmény feladata azzal, hogy kapacitáshiány esetén a területileg illetékes regionális diszpécsterszolgálatok, avagy az ellátást vállaló szállást nyújtó intézmény, és kapcsolt utcai szociális munkát nyújtó szolgálat segítséget nyújthatnak.

REGIONÁLIS DISZPÉCSERSZOLGÁLATOK			
intézmény	ellátási terület	telefonszám	e-mail cím
Menhely Alapítvány Diszpécserszolgálat Budapest	Budapest, Pest Vármegye	06/1/338-4186/1	diszpecser@menhely.hu
Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület (Budai Alközpont)	Budapest, Budai oldal	06/1/338-4186/2	diszpecser@maltai.hu
Magyar Vöröskereszt Zala Megyei Szervezete Nyugat- Dunántúli Regionális Diszpécserszolgálat Zalaegerszeg	Győr-Moson-Sopron, Vas, Zala Vármegye	06/92/323-000	diszpecser@mvkzala.hu
Utcai Szociális Segítők Egyesülete Közép-Dunántúli Regionális Diszpécserszolgálat Tatabánya	Fejér, Komárom-Esztergom, Veszprém Vármegye	06/34/511-028	diszpecser@uszse.hu
Támasz Alapítvány Dél - Dunántúli Regionális Diszpécserszolgálat Pécs	Baranya, Somogy, Tolna Vármegye	06/72/233-169	diszpecser@tamaszalapitvany.hu
Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Dél-Alföldi Regionális Diszpécserszolgálat Kecskemét	Bács-Kiskun, Csongrád- Csanád, Békés Vármegye	06/70/505-8080	diszpecser.delalfold@maltai.hu
Periféria Egyesület Észak- Alföldi Regionális Diszpécserszolgálat Nyíregyháza	Hajdú-Bihar, Jász-Nagykun- Szolnok, Szabolcs-Szatmár- Bereg Vármegye	06/42/504-618	info@periferiaegyesulet.hu
Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Észak-Magyarországi Regionális Diszpécserszolgálat Miskolc	Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves, Nógrád Vármegye	06/46/530-268	diszpecser.miskolc@maltai.hu

Utcai szociális szolgáltatás napló

Dátum:		szolgálatot ellátók:							
műszak :				Nyújtott szolgáltatások					
sorszám	időpont	ügyfél neve/egyéb tevékenység megnevezése	helyszín	megkeresés	tanácsadás	gondozás	esetkezelés	szállítás	szöveges kiegészítés, új ügyfél esetén alapadatok, egyéb tevékenység leírása
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									
6.									
7.									
8.									
9.									
10.									
11.									
12.									
13.									
14.									
15.									
16.									
17.									
18.									
19.									
20.									

Egyéni esetkezelési, gondozási lap

Szociális munkás, gondozó neve:

Gondozásba vétel kelte:

Gondozásának megszüntetése:

Személyes adatok

Név:

Becenév:

Születési hely, idő:

Értesítendő személy neve, címe:

Lakhatás

Utolsó, hajléktalanná válás előtti lakott lakás:

Hogyan vesztette el lakását:

Mióta él közterületen:

Mióta él a helyszínen:

Jellemző nappali helyszín:

Jellemző éjszakai helyszín:

Hajléktalanszállók, éjjeli menedékhelyek, ahol eddig megfordult:

.....

Hajléktalanná válás okai:

.....

.....

.....

Családi kapcsolatok

Családi állapota:

Hajléktalanná válás előtti kapcsolatai:

Gyermekeinek száma:

Jelenleg élettársi kapcsolatban él?: **igen** **nem**

Egészségi állapot¹¹

Az ellátott személy egészségi állapota a gondozásba vétel időpontjában:

Általános egészségügyi állapotra vonatkozó információk az ügyfél nyilatkozata alapján:

.....
.....
.....

Az ellátottra vonatkozó konkrét egészségügyi adatok, diagnózisok (BNO):

.....
.....
.....

Munkaképesség csökkenés %-a:

Munkaképesség csökkenés oka:

.....
.....
.....

Változások:

.....
.....
.....

Veszélyeztető tényezők:

- alkohol - kábítószer - agresszivitás - pszichiátriai betegség
- magányosság - kriminalitás - terhesség - kiskorú gyermek
- játékszenvedély - öngyilkosság - rossz egészségi állapot

Tisztálkodás helye:

Tisztálkodás gyakorisága:

Foglalkozás, megélhetési mód, képzettség

Legmagasabb iskolai végzettség:

¹¹ A Szt. 20. § (10) bekezdésében 65. § (1) bekezdésében és az 1/2000 (I. 7.) SzCsM rendelet 104. § (1); (6) bekezdésében foglalt célhoz kötöttség figyelembe vételével.

Az ügyfél akut, vagy krónikus betegségeire – ide értve különleges egészségügyi adatokat is, - vonatkozó konkrét diagnózisokat az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény 4. § (3); (4) bekezdésében, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 4. §-ban foglaltak figyelembe vételével megírt írásos beleegyező nyilatkozata egyidejű csatolásával lehet rögzíteni. A vonatkozó adatkezelési szabályokat és a nyilatkozatmintát, valamint az adatkezelésre jogosult személyi kör meghatározását a fenntartó adatkezelési szabályzatában rögzíteni szükséges.

Szakmai képesítések:

Tanfolyamok, képzések:

Munkahelyének neve, címe:

Miből származik a jövedelme:

01 bejelentett rendszeres munka **08** rendszeres szociális segély

02 nem bejelentett rendszeres munka **09** jövedelempótló támogatás

03 rendszeres alkalmi munka **10** munkanélküli járadék

04 eseti alkalmi munka **11** egyéb segély

05 öregségi nyugdíj **12** guberálás, üvegezés, koldulás

06 rokkantnyugdíj, rokkantsági járadék **13** bűncselekmény

07 özvegyi nyugdíj **14** nincs jövedelme

Összes havi jövedelme:

Intézményi kapcsolatok

Kapcsolata más segítő és egyéb intézményekkel:

.....
.....
.....

Gondozási folyamat

Az induláskor megfogalmazott gondozási cél:

.....
.....
.....
.....

Mit tart megoldandó problémának a gondozó:

.....
.....
.....

Esetkezelési, gondozási tevékenység napló

(az ügyféllel végzett szociális munka, valamint az utcai életmód elhagyására irányuló lépések és eredmények dokumentálása)

Gondozás megszűnésének kelte, oka:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Kelt.....év.....hónap.....nap

UTCAI SZOCIÁLIS SZOLGÁLAT IGÉNYBEVEVŐI NYILVÁNTARTÁS
 1993. évi III. Törvény 20.§ (10) bekezdés alapján

Sorszám	NÉV	Születési név	Állampolgárság vagy Mo. tartózkodásának jogcíme	Lakó/tartózkodási hely (ha ismert)	Születési hely	Születési idő	Anyja neve	TAJ	Elérhetőség	Fellelhetőség/tényleges tartózkodási hely	Cselekvőképességre vonatkozó adatok: A jogosult tartására köteles személy / gondnok / gyám alapvető személyazonosító adatai:	Megjegyzés
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												

9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												

Útvonalterv

sorszám	Hétfő		Kedd		Szerda		Csütörtök		Péntek	
	felkeresendő helyszínek:	sikeres/ha nem miért, további teendők	felkeresendő helyszínek:	sikeres/ha nem miért, további teendők	felkeresendő helyszínek:	sikeres/ha nem miért, további teendők	felkeresendő helyszínek:	sikeres/ha nem miért, további teendők	felkeresendő helyszínek:	sikeres/ha nem miért, további teendők
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										

ZÁRADÉK

A dokumentum elektronikus aláírással hitelesített

BM/10054/2025.