

Utcafront Menedék Hajléktalan Személyek és Szenvedélybetegek Integrált Intézménye

módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt

SZAKMAI PROGRAM 2022

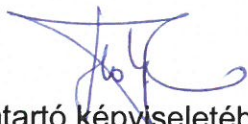
Készítette:



Dr. Miletics Marcell
intézményvezető



Jóváhagyta:



fenntartó képviselőként



Kelt: Budapest, 2022.04.13.

Hatályos: 2022.09.05

Utcafront Menedék Hajléktalan Személyek és Szenvedélybetegek Integrált Intézménye	1
<i>módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt</i>	1
I.Bevezető	5
1.Általános rendelkezések	5
2.Az intézmény által nyújtott szolgáltatások működésének jogi keretei:	6
3.A foglalkoztatottak száma, munkaköre, szakképzettsége	7
4.Az intézmény vezetése, helyettesítési rendje	8
5.Az együttműködés szintjei	9
6.Az intézmény célja, feladatai	9
7.A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége	10
8.A szolgáltatások igénybe vételének módja	11
9.Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok	13
II.Szolgáltatások	14
1.Utcai Megkereső Program (Utca I. és Utca II.)	14
1.A szolgáltatások célja, feladata	14
2.Ellátási területek	15
3.Ellátottak köre - a célcsoport jellemzői.....	15
4.Feladatellátás szakmai tartalma	16
5.biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége	18
6.A szolgáltatás igénybe vételének feltétele, módja	22
7.Együttműködések	22
8.Nyitva tartás	23
9.Az ellátottak jogai és kötelezettségei	23
10.Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok	23
2.Alacsonyküszöbű szolgáltatás (Mobil Kontakt Program)	24
1.A szolgáltatások célja, feladata	24

2.Ellátási területek	25
3.Ellátottak köre, jellemzői	25
4.Feladatellátás szakmai tartalma	26
5.A szolgáltatás feladatai	26
6.A szolgáltatások igénybevételének módja	27
7.A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja.....	28
8.Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok	28
3.Szenvedélybetegek Községi Ellátása	28
1.A szolgáltatás célja, feladata	28
2.Ellátási területek	29
3.Ellátottak köre - a célcsoport jellemzői.....	29
4.Feladatellátás szakmai tartalma	30
5.A szolgáltatás igénybevételének feltétele, módja	34
6.A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja	34
7.Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok	35
4.Nappali Melegedő	36
1.A szolgáltatás célja, feladata	36
2.Ellátási területek	36
3.Ellátottak köre, férőhelyek száma	36
4.Feladatellátás szakmai tartalma	37
5.A szolgáltatás igénybevételének feltétele, módja	38
6.A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja.....	38
7.Együttműködések	39
8.Nyitva tartás	39
9.Az ellátottak jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....	39
10.Az ellátottak és a szociális gondozást végzők jogainak védelme	39
5.Éjjeli Menedék	40
1.A szolgáltatás célja, feladata	40
2.Ellátási területek	41
3.Ellátottak köre, férőhelyek száma	41
4.Feladatellátás szakmai tartalma	41
5.A szolgáltatás igénybevételének feltétele, módja	42
6.A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja.....	43

7.Együtműködések	43
8.Nyitva tartás	43
9.Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok	44
10.Dokumentáció, elszámolás, adminisztratív teendők	44

I. Bevezető

1. Általános rendelkezések

A **Baptista Szeretetszolgálat EJSZ** fenntartásában működő **Utcafront Menedék Hajléktalan Személyek és Szenvedélybetegek Integrált Intézménye** a rászoruló - hajléktalan személyek és szenvedélybetegek - részére személyes gondoskodást nyújtó ellátásokat biztosít integrált intézményi keretek között működő szolgáltatásokkal.

Az integrált intézmény célzottabbá teszi a szükségletalapú ellátást, javítja a legelesettebbek szolgáltatáshoz jutásának esélyeit. Ismertebbé teszi a lakosság körében a meglévő szolgáltatásokat, erősíti a fenntartó, az ellátottak, valamint az intézmény közötti együttműködést. Elősegíti a rászoruló kiegyensúlyozottabb életvitelét, a konfliktusos helyzetek feloldását, a hátrányok mérséklését.

További célunk, hogy a személyes szolgáltatást végzőknek is létbiztonságot, szakmai fejlődést, esetmegbeszélést, képzési, szupervíziós lehetőséget nyújtsunk a napi feladatok teljesítéséhez.

- | | |
|--|---|
| 1. Az intézmény megnevezése: | Utcafront Menedék Hajléktalan Személyek és Szenvedélybetegek Integrált Intézménye |
| 2. Az intézmény rövid megnevezése: | Utcafront |
| 3. Az intézmény alapítója: | Baptista Szeretetszolgálat Egyházi Jogi Személy |
| 4. Alapítás éve: | 2001. |
| 5. Az intézmény fenntartója: | Baptista Szeretetszolgálat Egyházi Jogi Személy |
| 6. A fenntartó székhelye, címe: | 1111 Budapest, Budafoki út 34/b |
| 7. A fenntartó adószáma: | 18264825-1-43 |
| 8. A fenntartó típusa: | egyházi fenntartó |
| 9. A fenntartó KIM nyilvántartási száma: | 00013/2012-001 |
| 10. Az intézmény külön adószáma: | 18977943-1-42 |

11. Az intézmény székhelye: 1102 Budapest, Bánya utca 1.
12. A szolgáltatást biztosító ingatlanok: 1102 Budapest, Bánya utca 1.
1111 Budapest, Budafoki út 34/B.
13. Az intézmény szakmai felügyeleti szervei: Baptista Szeretetszolgálat Egyházi Jogi Személy Belső Ellenőrzési Igazgatósága és a Magyarországi Baptista Egyház Módszertani Központja
14. Törvényességi felügyeleti szervei: Működési engedélyt kiadó illetékes Kormányhivatal Magyar Államkincstár
15. Az intézmény típusa: alap- és szakosított ellátást nyújtó szociális intézmény
16. Az intézmény ellátási területe: országos, illetve budapesti, kerületi ellátási területű intézmény
17. Az intézmény tevékenységi köre: A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (Sztv.) alapján alap- és szakosított ellátások:

- éjjeli menedékhely
- hajléktalan személyek nappali ellátása
- utcai szociális munka
- szenvedélybetegek részére nyújtott közösségi alapellátás
- szenvedélybetegek részére nyújtott alacsonyküszöbű ellátás

18. Ellátotti célcsoport: hajléktalan és szenvedélybeteg személyek
19. Az intézmény jogállása és gazdálkodása: önálló adószámmal rendelkező, önállóan működő és gazdálkodó intézmény.

2. Az intézmény által nyújtott szolgáltatások működésének jogi keretei:

- A szociális igazgatásról és ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.)
- 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról

- 257/2000. (XII.26.) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról
- 340/2007. (XII.5.) Korm. rendelet a személyes gondoskodás igénybevételével kapcsolatos eljárásokban közreműködő szakértőkre, szakértői szervekre vonatkozó részletes szabályokról
- 321/2009. (XII.29.) Korm. rendelet a szociális szolgáltatók és intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről
- 81/2004. (IX.18.) ESzCsM. rendelet az egyes szociális szolgáltatásokat végzők képzéséről és vizsgakövetelményeiről
- 36/2007. (XII.22.) SZMM rendelet a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól
- 8/2000. (VIII.4.) SzCsM. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó személyek adatainak működési nyilvántartásáról
- 9/2000. (VIII.4.) SzCsM. rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról
- 1/2000. (I.7.) SzCsM. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 9/1999. (XI.24.) SzCsM. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről
- 191/2008. (VII.30.) Korm. rendelet a támogató szolgáltatás és a közösségi ellátások finanszírozásának rendjéről
- Az emberi erőforrások miniszterének 1/2017. (II. 14.) EMMI rendelete egyes szociális és gyermekvédelmi tárgyú miniszteri rendeletek módosításáról

3. A foglalkoztatottak száma, munkaköre, szakképzettsége

1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 3. sz. melléklete alapján

Intézményvezető		
Iroda	irodavezető	1 fő
Utcai szociális munka (Utca I)	segítő	1 fő
	szociális munkatárs	1 fő
Utcai szociális munka (Utca II)	segítő	1 fő
	Szociális munkatárs (koordinátor)	1 fő
szenvélybetegek alacsonyküszöbű ellátása - Mobil Kontakt Program)	konzultáns	1 fő
	koordinátor	1 fő

Intézményvezető		
	segítő	2 fő
Szenvedélybetegek Közösségi Ellátása	koordinátor	1 fő
	orvoskonzulens	1 fő
	közösségi gondozó	2 fő
Éjjeli Menedék	intézményvezető	1 fő
	szociális munkatárs	2 fő
	gondozó	2 fő
	orvos	1 fő
időszakos férőhely éjjeli menedékhelyen	segítő	1 fő
	szociális munkatárs	1 fő
Nappali Melegedő	szociális munkatárs	1 fő
	segítő	1 fő

4. Az intézmény vezetése, helyettesítési rendje

A szakmai egységek vezetői munkájukat az intézményvezető közvetlen irányítása mellett végzik.

Az intézményvezető szabadsága, betegsége, hivatalos távolléte, valamint tartós akadályoztatása esetén az irodavezető látja el a szükséges helyettesítési feladatokat. A szervezeti egységek vezetőinek betegsége, szabadsága idejére az intézményvezető ad megbízást konkrét személy megjelölésével a feladatok ellátására.

- A dolgozók távolléte esetén a helyettesítés rendszerének kidolgozása az intézményvezető, ill. felhatalmazás alapján a szakmai egységek vezetőinek a feladata.

- A helyettesítést úgy kell megoldani, hogy a helyettesítő személy:

- Elsősorban azonos munkakörben legyen alkalmazva.
- Amennyiben ez nem lehetséges, rendelkezzen olyan végzettséggel, amely a feladatellátáshoz szükséges.

5. Az együttműködés szintjei

Az együttműködés az intézmény szervezeti egységei között több szinten történik:

Rendszeres megbeszéléseket (nagy team) tartanak minden kolléga részvételével, ahol a kollégák tájékoztatása történik, egyeztetik az aktuális és jövőbeni feladatokat, beszámolnak a korábbi utasítások végrehajtásáról.

A szervezeti egységekben kijelölt vezetők heti egy alkalommal program teameket tartanak, melynek célja az esetmegbeszélést követően a kollégák tájékoztatása, aktuális kérdések megbeszélése.

A szakmai vezetők időszakosan szakmai megbeszéléseket tartanak, melynek során a szervezeti egységek vezetői és az intézményvezető egyeztetik az aktuális feladatokat és beszámolnak a korábbi utasítások végrehajtásáról az intézményvezetőnek.

A szakmai egységekben tevékenykedő szakemberek „jelzőrendszer” tagjaiként működnek együtt a rászoruló személy érdekében.

A szakmai egységek által nyújtott szolgáltatásokat az Intézmény szakemberei felajánlják az ellátottaknak.

Probléma esetén jelzéssel élnek a szakmai egységek vezetői felé, akik ezt követően biztosítják a megfelelő szolgáltatást.

6. Az intézmény célja, feladatai

Az Utcafront Menedék Hajléktalan Személyek és Szenvedélybetegek Integrált Intézményében nyújtott szociális alapellátások (utcai szociális munka, alacsonyküszöbű ellátás, közösségi ellátás, nappali melegedő) és szakosított ellátás (éjjeli menedék) integrált szervezeti formában működnek. A programok közötti átjárás és közös koordináció lehetővé teszi a rászoruló mentális és egészségügyi állapotának megfelelő ellátás biztosítását.

Az intézmény elsődleges célja az élet védelme, továbbá a hajléktalanságból adódó és a különböző szerhasználattal járó egyéni és társadalmi problémák, károsodások csökkentése, a célcsoport életesélyeinek, életminőségének javítása.

Az intézmény általános céljai:

A rászoruló emberek számára - szükségleteikhez igazodó – segítségnyújtás. Valós szükségleteken alapuló, célzott és differenciált ellátások biztosítása, a veszélyeztetett személyek feltérképezése, problémáik hatékony megoldása, szakmai egységek munkájának összehangolása, koordinálása, a szolgáltatások minőségének, színvonalának és hatékonyságának folyamatos fejlesztése.

Szükséglet-orientált szociális védőháló kialakítása, az ellátások egymásra építése, az átjárhatóság biztosítása

Intézményünk a preventív és korrekatív szociális munka keretében komplex segítséget nyújt a szociális szolgáltatásokat igénybe vevők önálló életvitelének és készségének megőrzéséhez.

Feladatunk a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával a kliensek krízishelyzeteinek orvoslása, társadalmi kirekesztődésük elleni küzdelem, valamint az egyének, családok, közösségek társadalmi helyzetének javítása az ellátórendszerbe történő integrálásukkal.

Az intézmény feladata

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény szerinti alap-szolgáltatások nyújtása a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7) SZCSM rendelet szerinti szakmai tartalommal.

Az Intézmény feladata, hogy céljaink, a hatályos jogszabályi előírásoknak és a Nemzeti Drogstratégiának (Nemzeti Stratégia a kábítószer-probléma visszaszorítására) megfelelően szervezze szolgáltatásait, foglalkozásait és programjait, valamint céljai megvalósításának érdekében együttműködjön más szakmai intézményekkel, szolgáltatókkal, projektekkal.

7. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége

A feladatellátások szakmai tartalmát, módját, a biztosított szolgáltatások formáira, körére, és azok rendszerességére vonatkozó részletes szabályokat a szakmai egységek önálló szakmai programja tartalmazza.

A feladatellátáshoz szükséges alapelvek:

• Nyitottság elve

A szolgáltatások igénybevétele feltételhez nem köthető. Egyének, csoportok, közösségek vagy közvetlenül keresik fel, vagy a területen működő más intézmények javasolhatják a kapcsolatfelvételt, illetve az Intézmény ajánlja fel segítségét a rászorulóknak. Kizárólag olyan szolgáltatások nyújthatók, amelyekre a kliens az Intézmény által feltárt lehetőségek közül igényt tart.

- **Önkéntesség elve**

Az integrált intézmény szolgáltatásai önkéntesen vehetők igénybe, a kölcsönös bizalom alapjára építve. Működése nem hatósági, hanem szolgáltatás jellegű. A klienssel történő együttműködés alapja a közösen megfogalmazott célok megvalósítása. Az intézmény munkatársai mindenkor klienseik érdekeit képviselve tevékenykednek.

- **Személyiségi jogok védelmének elve**

A Szolgálat munkatársainak tevékenységük során kötelező az adatok védelméről szóló törvényben és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltakat betartani.

Az Intézményt felkereső állampolgárok névtelenségét - kívánság szerint- a munkatársak megtartani kötelesek.

- **Egyenlőség elve**

Az intézmény minden ügyfelével nemre, fajra, felekezetre, korra tekintet nélkül köteles érdemben foglalkozni, illetve hatáskörébe nem tartozó, vagy azt meghaladó ügyekben a szükséges felvilágosítást megadni.

- **Együttműködés elve**

A Szolgálat feladatainak eredményes megoldása érdekében együttműködik egyéb szervezetekkel, hatóságokkal, társadalmi szervezetekkel, civil szervezetekkel és csoportokkal.

A problémák megoldása során az intézménynek is és a szolgáltatást igénybe vevőknek is konkrét, összehangolt lépéseket kell tenni a problémák megoldása, a kedvezőtlen körülmények elhárítása érdekében.

- **Komplexitás**

Az intézménynek a problémák megoldása során komplex megoldási módozatokat és lehetőségeket kell felvázolnia, amelyek közül a segítséget igénybe vevő belátása szerint a számára legmegfelelőbb megoldást választhatja ki.

Mindezt magas fokú érzékenységgel, és szakmai felkészültséggel, valamint jogi garanciákkal és keretekkel kell elérni.

8. A szolgáltatások igénybe vételének módja

Az igénybe vétel módja:

Az 1993.évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (továbbiakban: Szt.) alapján:

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybe vétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik.

Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen, a kérelmet, illetve indítványt - az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve - a törvényes képviselője terjeszti elő. A korlátozottan cselekvőképes személy a kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének beleegyezésével vagy - ha e tekintetben a bíróság a cselekvőképességét nem korlátozta - önállóan terjesztheti elő.

Ha a törvényes képviselő ideiglenes gondnok, intézményi elhelyezésre vonatkozó kérelméhez, indítványához a gyámhivatal előzetes jóváhagyása szükséges.

Tájékoztatási kötelezettség:

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás feltételeiről, a kérelem benyújtásakor, a kérelmezőt tájékoztatni kell. Az ellátás megkezdésének legkorábbi időpontjáról az intézmény vezetője a jogosultat, illetve hozzátartozóját szóban értesíti.

Az intézménybe való felvételkor az intézményvezető, vagy az általa megbízott személy tájékoztatást ad a jogosult és hozzátartozója számára:

- az intézményben biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről,
- az intézmény által vezetett nyilvántartásokról,
- panaszjog gyakorlásának módjáról,
- az intézmény házirendjéről,
- a térítésmentesen nyújtott ellátásokról
- a jogosult jogait, érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről.

A jogosult és/vagy törvényes képviselője az szolgáltatás megkezdése előtt köteles:

- nyilatkozni a fent leírt, meghatározott tájékoztatásban foglaltak tudomásul vételéről, tiszteletben tartásáról,
- adatokat szolgáltatni az intézményben - a törvény alapján - vezetett nyilvántartásokhoz,
- nyilatkozni arról, hogy amennyiben a szociális ellátásra való jogosultság feltételeiben, valamint a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója személyazonosító adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével.

Az ellátás igénybe vételének megkezdésekor az intézményvezető az ellátást igénylővel, illetve törvényes képviselőjével megállapodást köt szenvedélybetegek közösségi ellátása esetén (a mellékletekben találhatóak).

A megállapodás tartalmazza (Szt. 94/C. § alapján):

- az ellátás kezdetének időpontját,
- az intézményi ellátás időtartamát (a határozott vagy határozatlan időtartam megjelölését),
- az igénybevevő számára nyújtott szolgáltatások tartalmát,

- *a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat, amennyiben az ellátás térítési díj fizetési kötelezettséggel jár.

(szolgáltatásaink térítésmentesen vehetők igénybe)

az ellátás megszüntetésének módjait,

az igénybevevő természetes személyazonosító adatait.

Az intézményi jogviszony megszűnik:

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával,
- az ellátást igénybe vevő kérelme alapján,
- a határozott idejű ellátás esetén a megjelölt időtartam lejártával.

Az intézményvezető az intézményi jogviszonyt megszünteti, ha a jogosult:

- a házirendet súlyosan megsérti,
- intézményi ellátása nem indokolt.

Az intézmény vezetője az ellátás megszűnéséről, valamint a megszüntetés ellen tehető panaszról írásban értesíti a jogosultat, valamint képviselőjét. Ha a megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat. Ilyen esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a fenntartó, illetve a bíróság jogerős és végrehajtható határozatot nem hoz.

Ha a jogosult korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen, jogi következményekkel járó cselekmények és jognyilatkozatok tekintetében a hozzátartozóra vonatkozó rendelkezéseket a törvényes képviselőre kell alkalmazni.

9. Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok:

A szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

Közfeladatot ellátó személynek minősül a személyes gondoskodást nyújtó munkakört betöltő személy.

Magatartási szabályok:

Az Intézmény dolgozói részére:

- a szociális munkát végző segítő munkáját segítségnyújtáskor a Baptista Szeretet-szolgálat alapelvei, valamint az Etikai Kódexben foglaltak alapján végzi,
- a személyes gondoskodást végző személy, valamint közeli hozzátartozója az ellátásban részesülő személlyel tartási, életjáradéki és öröklési szerződést az ellátás időtartama alatt- illetve annak megszűnésétől számított egy évig-nem köthet.

Feladata továbbá:

- titoktartási kötelezettség, az adatvédelmi törvényben foglaltak betartása,
- személyiségi jogok tiszteletben tartása, emberi, ellátotti jogok védelme,
- előítélet-mentesség, tolerancia az elláttal szemben,
- lehetőség szerint team munkában való dolgozás,
- az Intézmény tárgyi eszközeinek, berendezési tárgyainak épségének megőrzése.

A kliensek részére:

- önkéntesség és együttműködés a probléma megoldása érdekében,
- az Intézmény dolgozóival szemben az általánosan elfogadott magatartási szabályok betartása,
- az Intézmény berendezési és felszerelési tárgyai épségének megőrzése.

Panaszjog gyakorlásának módja:

Az ellátott panaszával az Intézmény vezetőjéhez, illetve a Intézmény fenntartójához, az ellátott jogi képviselőhöz és egyéb érdekvédelmi szervhez fordulhat.

II. Szolgáltatások

1. Utcai Megkereső Program (Utca I. és Utca II.)

1. A szolgáltatások célja, feladata

A hajléktalan drogfüggő emberek közterületeken történő felkutatása és az élet védelme. Ügyfeleink körében végzett utcai szociális munkában az absztinencia elérése hosszabb távú célként fogalmazható meg.

Együttműködés esetén a drogfogyasztásból adódó egyéni és társadalmi károsodások csökkentése, ruha és élelmiszer adományok osztása, nappali és bentlakásos ellátás lehetőségének biztosítása, illetve további szociális ellátási formák igénybevételének elősegítése, egyéni esetkezelés, szociális ügyintézés.

2. Ellátási területek

- Utca I. vonatkozásában Budapest Főváros pesti oldala: IV., V., VI., VII., VIII., IX., X., XIII., XIV., XV., XVI., XVII., XVIII., XIX., XX., XXIII. kerületei
- Utca II. vonatkozásában Budapest Főváros budai oldala: I., II., III., XI., XII., XXI., XXII. kerületei

3. Ellátottak köre - a célcsoport jellemzői

Az Utcai Megkereső Program elsődleges célcsoportja a különböző közterületeken megjelenő, többségükben halmozottan hátrányos helyzetű gyakran politoxikomán droghasználók. Budapest területén sok olyan helyszín van, ahol hajléktalan drogfogyasztók elhagyott romos házakban, barlangokban, hétvégi nyaralókban, lépcsőházakban rejtőzködve élnek, de vannak olyan jól meghatározható közterületek is, ahol a nyílt köztéren rendszeresen tapasztalható intravénás és egyéb drogfogyasztás.

Klienseink többségében reményvesztett, jövőkép nélküli emberek. Munkahelyük általában nincs, így kéregetésből, kukázásból, prostitúcióból, a kábítószeres kismértékű terjesztéséből és kisebb lopások elkövetéséből tartják fenn magukat napról napra.

Többségükre jellemző, hogy kisebb (2-5 fős) vagy nagyobb (10-15 fős) csapatokba verődnek, és napjaikat, éjszakáikat is együtt töltik. Megfigyelhető az is, hogy a meglévő csoportokhoz látszólag rendezett háttérrel rendelkező fiatalok is csapódnak.

A közös sors és a közös élethelyzet miatt nagyon erős a drogfüggő hajléktalan emberek csoportjainak belső kohéziója, a csoport tagjai pedig nem a leállásban, hanem a közös anyagozásban erősítik egymást.

Klienseink többségére jellemző, hogy a különböző segítő intézményekkel nincs semmiféle kapcsolatuk, kisebb számban alacsonyküszöbű programban vesz részt.

Egészségügyi állapotukra jellemző az alultápláltság, a tisztálkodás hiánya, és a különböző bőrbetegségek jelenléte, illetve a dizájner drogok által okozott problémák. Ilyen például a vértagokon a gyakori trombózis, vagy a paranoid viselkedés.

A hajléktalanságon belüli halmozottan hátrányos helyzetük abból adódik, hogy összetett szövődménybetegségük már régen megfosztotta őket attól, hogy önállóan bármit is kezdeményezzenek, vagy végig tudjanak vinni. Ráadásul rossz tapasztalataik vannak, mert a meglévő hajléktalanokat és drogbetegeket ellátó intézményrendszer nem tudja, vagy nem szívesen vállalja fel speciális problémáikat.

Összességében elmondható, hogy klienseink halmozottan hátrányos helyzetű problémás drogfogyasztók. Ennek jellemzői a komoly testi-lelki függőség, az étkezési és higiénés

problémák, a prostitúció, a fertőzések /TBC, HIV, Hepatitisz, bőr/, az anyagi és társas problémák /régib barátok, kapcsolatok elvesztése/, az esetlegesség, a megváltozott tudatállapot, a megváltozott munkaképesség, a munkanélküliség, a stressz, a depresszió és különböző pszichiátriai problémák, a nincstelenség, a hajléktalanság és a kriminalitás.

4. Feladatellátás szakmai tartalma

A hajléktalan drogfüggők körében végzett utcai szociális munka az utcán önállóan megjelenő professzionális szociális szolgáltatás, mely a szenvedélybetegek ellátatlan, intézményes kapcsolatokkal nem rendelkező egyéneit, csoportjait célozza meg a következő módszerrel:

1. kapcsolatfelvétel („hólabda“ módszer, kapuőrök alkalmazása)
2. korai kezelésbevitel, a drogfogyasztásból adódó egyéni és társadalmi károsodások csökkentése
3. rendszeres kapcsolattartás
4. az ellátórendszerbe történő integrálás

A szolgáltatás működésének alapfeltétele az önkéntesség. Fontos szempont továbbá a szolgáltatás biztonságos igénybevitelének megteremtése, de ez a rendőrség és a politika hatásköre.

Az utcai szociális munkások rendszeres tevékenysége megelőzheti a különböző fertőzések és vírusok terjedését. A drogfüggőségtől meg lehet szabadulni, a H.I.V., a Hepatitisz vírustól azonban nem. Az utcai szociális munka keretein belül az egyéni és társadalmi károk csökkentésére a következők vonatkoznak:

- H.I.V., a Hepatitisz prevenció, óvszer kiadása (steril eszköz biztosítása és edukáció)
- a biztonságosabb droghasználat és az egészségesebb életvitel elérése, adományok osztása
- az állapotromlás megakadályozása, az életminőség növelése
- motiváció egy normálisabb életvitel felé.

A problémás drogfogyasztók jelentős részének már több sikertelen elvonó, vagy rehabilitációs kezelése volt, ezért gyakran azt gondolják, hogy nem képesek, vagy egyszerűen már nem is akarnak leszokni. Azt tudjuk azonban, hogy a legtöbb drogfüggő életében legalább egyszer eljön az a pillanat, amikor tényleg le akar állni. Ha ekkor az utcai munkás jelen van, küldetése maximálisan teljesülhet.

Az utcai szociális munkás gyakran az egyetlen kapcsolatot jelenti azzal a világgal, melyből a drogfogyasztó korábban elindult. Éppen ezért az utcai munkás egyik legfontosabb szerepe a közvetítés. Ennek több színtere lehet:

- az egyén és közvetlen környezete között
- az egyéni igények és a segítő intézmények, források adta lehetőségek között
- az adott szubkultúra és a szociálpolitika, illetve a drogpolitika és a döntéshozás között
- az adott szubkultúra és a társadalom egésze között.

A közvetítő szerepen túl a drogfogyasztókkal foglalkozó utcai szociális munkásoknak egyéb szerepei is vannak. Ilyenek például:

- problémamegoldó: minden esetben a klienssel együtt történő közös munka, mely meghatározott szabályok szerint történik
- vigasz és támasznyújtó: gyakran az utcai szociális munkás az egyetlen, aki meghallgat
- képessé tevő: klienseink közül nagyon sokan hiszik azt - leggyakrabban kétségbeesettségtől vezérelve -, hogy Ők már sohasem tudnak leszokni
- tanító: biztonságos droghasználat nincs, ez mindig kockázatokkal jár, viszont az a biztonságosabb droghasználat, a biztonságosabb szexuális élet és az egészségesebb életmód megtanulható
- képviselő: a problémás drogfogyasztók többsége hivatalos ügyeit egyedül képtelen elintézni, képviselőre szorul
- befolyásoló: az egyéni fejlődés elérésére vonatkozik
- tükörtartó: a realitásokkal való szembenézést teszi lehetővé.

Mindez együttvéve a segítő szereppel jellemezhető. A segítő szerep ideális esetben a fent leírtakat együttesen tartalmazza.

Az egyéni esetkezelés konkrét, professzionális, egyénre szabott segítségnyújtás, melyben az utcai munkás szerepei és feladatai önállóan jelennek meg. Ennek része a szociális ügyintézés, (elvesztett iratok pótlása, segélyek, járulékok, leszázalékolások intézése, hivatalos levelek, beadványok szerkesztése, jogsegély, postacím biztosítása stb.) mely a közvetítő szerephez áll legközelebb, vagyis olyan beavatkozást takar, mely a szolgáltatásban részesülőt az Őt megillető és rendelkezésre álló külső erőforrásokban, közvetlen támogató rendszerek elérhetőségében részesíti. Mindezek alapján az utcai szociális munkások konkrét feladatai:

- az élet védelme
- egyéni esetkezelés, szociális ügyintézés
- étel és ruha adományok biztosítása

- H.I.V és Hepatitis prevenció, steril eszköz biztosítása és a közterületen eldobált használt, fertőzésveszélyes hulladék begyűjtése
- rendszeres kapcsolattartás és motiváció a leszokás vagy egy megfelelőbb életvitel felé
- a saját felelősség erősítése
- a lehetőségeikre és a képességeikre történő rávilágítás
- a problémamegoldó, kezelő és döntéshozó képességek erősítése
- a kapcsolati háló feltérképezése
- információ-szolgáltatás
- szociális integráció elősegítése
- a családi és társadalmi kapcsolatok ápolásának elősegítése
- pénzkezelésben nyújtott segítségnyújtás
- életvezetésében nyújtott segítség
- előítéletek csökkentése
- kriminális prevenció

5. biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége

● A budapesti drogszcéna feltérképezése

2001. szeptemberében a különböző társ- és egyéb intézmények bevonásával elkezdtek azokat a lehetséges területeket feltérképezni, ahol hajléktalan drogfogyasztók lehetnek. Munkánkat a Budapesti drogszcéna feltérképezésével kezdtük. Megkerestük, felkutattuk a jellemző helyszíneket, kerestük a drogfogyasztásra utaló jeleket: az eldobált gyógyszeres dobozokat, fiolákat, szipus zacskókat, hígítós üvegeket, fecskendőket, kanalakat, égetett sörös dobozokat és a nélkülöző embereket. Végigjártuk a lakótelepeket és a város elhagyott részeit, de az aluljárókat, a pályaudvarokat és a nagyobb parkokat is. Kutattunk barlangokban, összetákolt kunyhókban, elhagyott romos házakban, föld alatti pincerendszerekben és köztereken.

És persze találtunk drogos csoportokat, magányos egyéneket, akiknek legtöbbször mindenre (ruha, cipő, élelem, lakhatás, kórház, rehabilitáció, emberi kapcsolatok, pénz, elfoglaltság, törődés) szükségük van, de a drog gyakran erősebb bármilyen vágyott szükségénél.

Ezzel párhuzamosan aktív team munkába kezdtünk, a közös szakmai alapokat kialakítottuk, és a különböző társ és egyéb intézmények bevonásával elkezdtek a lehetséges helyszínek

meghatározását. Ez a munka a mai napig is tart, mert bővülő kapcsolataink révén folyamatosan újabb és újabb helyszínekre jutunk el.

- A meghatározott helyszíneken rendszeres jelenlét biztosítása, adományok osztása

Az utcai szociális munka sikere a bizalom kiépítésén túl a rendszerességen alapul. Éppen ezért igyekszünk kiszámítható módon megjelenni klienseink aktuális tartózkodási helyszínein (bizonyos közterek, barlangok, elhagyott romos házak, föld alatti pincerendszerek, erdőszélén kialakított szálláshelyek stb.) és ott rendszeres segítő tevékenységet végzünk. Helyszíneinken az igényeknek megfelelő (ruha, élelmiszer, gyógyszer, kötszer, takaró, pokróc, stb.) adományokat osztunk.

- A drogfogyasztásból adódó egyéni és társadalmi károsodások csökkentése

Ennek jelmondatai a következők lehetnek:

- Ha már használsz kábítószert, használj tisztán, ne fertőzd meg magadat és másokat.
- Ha már használsz, használj kevésbé kockázatos módszerrel.
- Ha már használsz, használj kevésbé veszélyes anyagot.

A kialakult drogfüggőség újbóli szerhasználatra ösztönöz, a steril eszköz csupán biztonságosabbá teszi az amúgy is meglévő szerhasználatot. Az utcai munka és az alacsonyküszöbű ellátás a kezelési lánc első láncszemének tekintendő, ugyanis a korai kapcsolatfelvétel által a drogfogyasztásból adódó egyéni és társadalmi károsodások csökkentésében, illetve a drogfogyasztás abbahagyásának elősegítésében van kiemelten fontos szerepe.

Biztonságos droghasználat nincsen, utcai munkásaink azonban képzettek a biztonságosabb droghasználat alapvető szabályairól, így a különböző kábítószerek rövid és hosszú távú hatásairól, következményekről, a drogfogyasztással kapcsolatos kockázatok, ártalmak, fertőzések (AIDS, Hepatitis, bőrfertőzések) és a túladagolás elkerülésének lehetőségeiről, melyekről klienseiknek tájékoztatást adnak. Ugyanilyen fontos a biztonságosabb szexuális élet és az egészségesebb életmód edukációja, kondomok osztása. Szükség szerint tájékoztatást adunk továbbá a rendelkezésre álló drogsegélyhelyek, hajléktalan intézmények, szolgáltatások elérhetőségeiről és az egyéb közvetlen támogató források igénybevételéről.

Utcai munkásaink rendszeresen gyűjtik a közterületen eldobált használt fecskendőket és tűket, a szakszerű gyűjtőkonténerekről és a veszélyes hulladék megsemmisítéséről a Sep-tox KFT gondoskodik.

- Krízisintervenció

A hajléktalan problémás drogfogyasztók többsége elhagyott romos házakban, félreeső helyeken, sátrakban, barlangokban, romos házakban, életveszélyes körülmények között él. Életveszélyes helyzet alakulhat ki a szerhasználat túladagolásából is, de pl. a szerves oldószerek nyílt láng (dohányzás, főzés) használata mellett történő szívása is életveszélyes lehet.

A drogfogyasztói helyszíneken az utcai szociális munkások rendszeres jelenléte lehetőséget ad az életveszélyes helyzetekben történő, akár azonnali beavatkozásra.

- Segítő kapcsolat

A segítő kapcsolat kialakítása az utcai szociális munka egyik célja, mivel feltétele a rendszeres kapcsolattartás és együttműködés. A segítő kapcsolat az egyéni esetkezelés és a szociális ügyintézés mentén alakul.

Feltétele a bizalom kiépítése, a segítő és a kliens között létrejövő őszinte kapcsolat kialakulása, és a kliens akarata a változtatás irányában. A segítő kapcsolat alakulásának előírt szakmai követelményei vannak. Nagyon leegyszerűsítve a probléma azonosítása, a megoldás menetének közös kidolgozása, a mindkét fél által történő feladatvállalás, a szerződéskötés, a végrehajtás és leválás, valamint a munkafolyamat elemzése. Mindezek alapján a segítő kapcsolat az egyéni esetkezelés és a szociális ügyintézés mentén alakul, melyet meghatároz a szolgáltatásban részesülő szükséglete, motivációja és együttműködése. Együttműködés és motiváció hiányában a segítő kapcsolat gyakran csak empátiával történő meghallgatásra, vigasz és támasznyújtásra alkalmazható.

A velünk történő együttműködést a motiváción túl nagyban befolyásolja a célcsoport tagjainak aktuális állapota. Nem lehet ugyanis egy segítő beszélgetést folytatni, vagy egy szociális ügyet intézni, ha a kliens elvonási tünetekkel küszködik, vagy szerhasználatból adódó megváltozott tudatállapotban van, esetleg éppen a napi anyagszükségletének beszerzését intézi, vagy ha fázik és éhes.

Van olyan politoxikomán kliensünk, aki az élelmiszer és ruha adományon kívül csak elveszett iratainak pótlásában kért segítséget, de az iratai beszerzésének ügyintézését közel fél éve nem tudjuk elkezdeni, mert vagy nincs jelen a megbeszélte időpontban, vagy olyan állapotban találunk rá, mely lehetetlenné teszi a közös munkát.

Ugyanakkor arra is volt példa, hogy egy hajléktalan heroinfüggő fiúval már az első beszélgetés után a klasszikus segítő folyamat lépéseit tudtuk kialakítani és alkalmazni. Ennek

során kliensünk három napon belül kórházi elvonó kezelésbe került, majd felvételt nyert egy rehabilitációs otthonba...

Összefoglalva: A problémás drogfogyasztók körében végzett segítő tevékenység elsősorban az élet védelmére vonatkozik, illetve az előzetesen meghatározott cél (egyéni és így a társadalmi károk csökkentése, adományok biztosítása, elvesztett iratok pótlása, leszokás elősegítése, családi kapcsolatok helyreállítása, egyéni problémák megoldása, munkavállalás, lakhatás, rehabilitáció stb.) eléréséig tart, de az utógondozás keretein belül azon túl is.

- A különböző segítő intézményekbe történő eljutás elősegítése

Az egyéni esetkezelés során a szociális munkások előkészítik a kliens útját és, ha szükséges el is szállítják a Neki megfelelő segítségnyújtó helyre. A különböző segítő intézményekbe történő eljutás, vagy adott esetben a családhoz való visszakerülés az utcai szociális munka legfőbb sikere.

Szolgáltatások

- élelmiszer, meleg tea, vitaminok, ruha, cipő, pokróc, takaró szükség szerinti biztosítása
- HIV, AIDS, Hepatitis prevenció
- egyéni esetkezelés, szociális ügyintézés, postacím biztosítása
- megfelelő segítségnyújtó helyre történő szállítás
- rendszeres kapcsolattartás, egyéni esetkezelés és szociális ügyintézés
- problémaelemzés, problémamegoldás: a személyes célok meghatározásának segítése, a változtatásra motiváló tényezők feltárása, a szerhasználat, illetve -függés járulékos ártalmainak, káros következményeinek csökkentése, azonnali tanácsadás és segítségnyújtás a szolgáltatást csak eseti jelleggel igénybe vevők részére,
- az önellátásra való képesség javítása és fenntartása,
- szabadidős, önsegítő csoportok, támogató hálózatok szerveződésének segítése, tanácsadás, információnyújtás az egészségügyi, szociális, gyermekvédelmi ellátások és szolgáltatások, valamint a foglalkoztatási, oktatási, lakhatási lehetőségek igénybevételéről.
- elsősegély és alapvető gyógyszerek biztosítása
- rendszeres orvosi konzultációs lehetőség
- ruhacsere

- postacím biztosítása
- motiváció ébren tartása az életmód változtatására, a változtatás elősegítése,
- utógondozás

6. A szolgáltatás igénybevételének feltétele, módja

A szolgáltatás igénybevételének egyetlen feltétele a rászorultság. A szolgáltatás ingyenes, maximális ellátotti létszám nincsen. A programot az utcai munkásaink által lehet igénybe venni.

Utcai szociális munkásaink döntően a közterületen látják el célcsoportunkat, a telephelyünkön lévő jól felszerelt külön „utcás” irodahelységünkben azonban lehetőség van az egyéni esetkezelésekre és szociális ügyintézésekre, illetve a Nappali Melegedőben fürdésre, mosásra, étkezésre, ruhacserére.

Utcai munkásaink mindig párosával dolgoznak, mobiltelefonokkal rendelkeznek, így könnyen tudnak a helyszínről intézkedni, de a kliensek is ismerik és használják ezt a számot, elérhetőséget.

Munkánk kezdetén, mikor döntően a budapesti drogszcéna feltérképezését végeztük a szokásos munkarendben dolgoztunk. Később azonban, hogy jobban tudjunk alkalmazkodni klienseink életviteléhez változtattunk ezen és ma már munkánk rugalmas munkarendben, a klienseink életviteléhez és szükségleteihez igazodik. Gyakran késő estig kint vagyunk a terpen.

Szolgáltatás elérhetősége, kapcsolattartás módja

Telephelyünkön: 1102 Budapest, Bánya u. 1. naponta 24 órában.

Tel.: 061-426-7865

e-mail: utcafront@baptistasegely.hu

Kapcsolattartásra lehetőség nyílik továbbá a munkatársainkon keresztül és menedékhely vezetője által. A szolgálat az ellátottak számára személyesen, telefonon és levélben is elérhető. Az ellátás elérhetőségéről és a szolgáltatásról minden ellátott számára széleskörű tájékoztatást adunk az ellátás megkezdésekor.

7. Együtműködések

A hatékony és professzionális munka megfelelő társszervezetek (egészségügyi szolgáltatók, szociális intézmények stb.) nélkül nem képzelhető el. Működésünk kezdete óta arra törekszünk, hogy jól működő szakmai együttműködések alakítsunk ki mindazon helyi és országos szinten működő segítő szervezettel, melyek ügyfeleink ellátásában, gyógyulásában szerepet játszhatnak.

Segítő intézmény lehet pl.: a drogambulancia, a kórház, a rehabilitációs otthon, a jogsegélyszolgálat, a hajléktalan szálló, a hajléktalanok információs központja, a védett munkahely, a munkaügyi központ, az álláskereső központ stb.

8. Nyitva tartás

A kliensszükséglethez igazodva, hétfőtől péntekig naponta 6 órában. A krízisidőszak idején november 1-től április 30-ig) 16:00-tól 22:00-ig.

9. Az ellátottak jogai és kötelezettségei

Az ellátott jogosult a teljes körű tájékoztatásra: joga van tájékoztatást kérni és kapni az Utcafront által nyújtott szolgáltatások jellemzőiről, azok elérhetőségéről és az igénybevétel rendjéről, valamint az ellátottakat megillető jogokról és azok érvényesítéséről, továbbá jogosult megismerni a róla készült dokumentációban szereplő adatokat.

Az ellátottnak joga van arra, hogy az ellátásban részt vevő személyek az ellátása során tudomásukra jutott egészségügyi és személyes adatait csak az arra jogosulttal közöljék, és azokat bizalmasan kezeljék.

Az ellátottnak joga van arról nyilatkozni, hogy kiket zár ki adatai részleges vagy teljes megismeréséből. (a titoktartási kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha ez alól az ellátott felmentést adott vagy valamely jogszabály az adatszolgáltatásnak kötelezettségét írja elő.)

Az ellátott alapvető joga emberi méltóságának tiszteletben tartása.

Az ellátott jogosult az ellátással kapcsolatban a szolgáltatónál, az ellátott-jogi képviselőnél. Illetve a szolgálat székhelye szerint illetékes városi jegyzőnél panaszt tenni.

Az ellátott a szolgáltatás igénybevételekor köteles tiszteletben tartani a vonatkozó jogszabályokat és a szolgáltató működési rendjét.

10. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

A személyes gondoskodást nyújtó ellátásban dolgozók jogosultak szakmai ismereteik – a szakma mindenkori fejlődésével összhangban történő – folyamatos továbbfejlesztésére.

A programok működése a Szociális Munkások Etikai Kódexében foglaltak szerint történik, rendszeres team, esetmegbeszélő és szupervíziós csoportok tartásával.

A szolgálat munkatársa az ügyfél ellátását megtagadhatja az ellátotthoz fűződő személyes kapcsolata miatt:

- ha saját egészségügyi állapota vagy egyéb gátló körülmény következtében fizikailag alkalmatlan az ellátásra,
- ha az ellátott súlyosan megsérti az együttműködési kötelezettséget,
- ha a gondozott ellátása veszélyezteti saját életét és testi épségét, de csak abban az esetben, ha ez az ügyfél egészségi, pszichés állapotát károsan nem befolyásolja és, ha a gondozott ellátásáról más szakember bevonásával, esetátadás keretében gondoskodik.

A szolgáltatást végző köteles tevékenységét a hatályos jogszabályok és szakmai szabályok szerint végezni, a lakó személyiségét, méltóságát, jogait és önrendelkezését tiszteletben tartani, egyéni igényeit és szükségleteit, aktuális állapotát, életkorát, képességeit figyelembe venni.

A szolgáltatást igénybe vevőnek joga van a program által biztosított teljes körű ellátásra. A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét megtartjuk. A szolgáltatások biztosítása során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen formája, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti-, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.

A szolgáltatásban részesülők jogai védelmében rendelkezésre áll a Menhely Alapítvány által működtetett hajléktalan emberek jogvédő fóruma. A munkatársak jogi képviselőjét a Szeretetszolgálat jogásza látja el és szükség esetén a kirendelt ellátottjogi képviselő.

Ellátottjogi kérdésekben vagy panasz esetén ügyfeleink fordulhatnak a mindenkori ellátottjogi képviselőhöz. Elérhetőségei megtalálhatók az intézmény faliújságján kifüggesztve.

A szolgáltatás nyújtása során figyelmet fordítunk az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel:

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

Az ellátást igénybevevő személyt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet fordítunk arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá.

A fenntartó biztosítja a dolgozók munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülését, munkájuk elismerését, valamint a megfelelő munkavégzési körülményeket.

Az utcai munkások közfeladatot ellátó, hivatalos személynek minősülnek.

2. Alacsonyküszöbű szolgáltatás (Mobil Kontakt Program)

1. A szolgáltatások célja, feladata

A programot igénybe vevő intravénás droghasználó személyek és környezetük segítése alacsonyküszöbű szolgáltatás keretében.

Könnyű hozzáférhetőség, olyan nyitva tartás, amely igazodik a kliensek igényeihez.

• A Mobil Program célja, hogy csökkentse a droghasználattal járó ártalmakat egyéni és társadalmi szinten, továbbá a drog rabságából még szabadulni nem képes (nem akaró, nem tudó) kliensek életminőségének romlását megelőzze, és javulását elősegítse. A program ártalomcsökkentő szellemben működik, célja a szerhasználók és közvetetten a társadalom ártalmainak (fertőzések, az ebből adódó egészségügyi többletköltségek, halálesetek) megelőzése, csökkentése, a droghasználók egészségtudatosságának, infektológiai kockázattal járó magatartásának megváltoztatása (biztonságosabb szerhasználat, biztonságosabb szexuális kontaktusok). Feltárt fertőzés esetén (HIV, HCV, HBV, Szifilisz) a kezelésbe kerülés elősegítése, együttműködve más egészségügyi intézményekkel. a túladagolás prevenciója, egészségügyi kezelésen és terápiás szolgáltatásban való részvétel ösztönzése; problémaelemzés és problémamegoldás, a személyes célok meghatározásának segítése és a változtatásra motiváló tényezők feltárás a kliensek problémáinak kezelése a programmal szorosan együttműködő egyéb ellátásokkal.

2. Ellátási területek

A működési engedély alapján Budapest Főváros közigazgatási területe. A program 2009 januári támogatott finanszírozású szolgáltatásának megkezdése előtt is működött, elsősorban nagyobb, külvárosi lakótelepek környékén jelentünk meg heti rendszerességgel. Jelenleg a program a Népliget Vajda Péter utcai parkolójában van jelen rendszeresen.

3. Ellátottak köre, jellemzői

Kontakt Programunkkal olyan lakótelepeken élő drogfogyasztókat érünk el, akiknek leggyakrabban nincs kapcsolata más egyéb segítő intézménnyel. Klienseink többnyire problémás droghasználók, jellemző rájuk a komoly testi-lelki függőség, jellemzően a heroin, de akár többféle kábítószer együttes használata, a beszerzési bűnözés, a munkanélküliség, a kilátástalanság, a magány, a hiányos társadalmi kapcsolatok, a prostitúció, a fertőző betegségek jelenléte, az alacsony iskolai végzettség és az életfeladatok feletti kudarcélmények. A klienskör nagy változáson ment keresztül az elmúlt években. A primer szerek tekintetében éveken át a különböző ópiátok használata volt jellemző, azonban az új pszichoaktív szerek térhódítása jelentős mértékben átalakította a szerhasználói szokásokat. Jelenleg a kliensek többsége az új pszichokatív szerek (ÚPSZ) használatát részesíti előnyben, utcai nevükön kristályt, zenét, benzolt stb. Maga a klientúra is kitért, a fiatalok és idősebbek irányában egyaránt. A férfiak és nők arányát tekintve még mindig a férfi szerhasználók vannak túlsúlyban. Az új szerek megjelenésével nőtt a szerhasználók kockázati

magatartása, aminek következtében a HCV vírussal megfertőződötték száma is jelentős mértékben megnőtt. Így kiemelt feladatunk a HCV kezelés ismertetése, illetve a kliensek kezelésbe juttatása. Ezzel párhuzamban a fizikai/pszichés leépülés is határozottan gyorsabban megy végbe az ÚPSZ használók körében. Jellemzőek a különböző tályogok, genyes sebek megjelenése a szúrás területén, továbbá a szer okozta paranoid képzetek/hallucinációk, amelyek hosszú távon veszélyeztetik a kliens pszichés állapotát.

4. Feladatellátás szakmai tartalma

Programautónk egy olyan, belső terében speciálisan, erre a célra kialakított mentőautó, mely oldalsó bejárással rendelkezik, magasított belső terű és az utastérben a tūcserétől elkülönülő pihenő, beszélgető sarok áll rendelkezésre. Programautónk adott helyszíneken és időpontban áll meg, klienseink gyakran már megérkezésünk előtt várnak minket.

Munkatársaink közül két fő a programautóban teljesít ügyeletet és fogadja, alacsonyküszöbű ellátásokban részesíti, szükség szerint adományokkal látja el az érkezőket.

Munkatársaink mentőorvos által tartott egészségügyi képzésen vettek részt, ahol a túlادagolás felismerését, reanimációt, egyéb szükséges egészségügyi intézkedések meghozatalát sajátították el.

Mobil Kontakt Programunk önkéntesen, személyi adatok megadása nélkül és ingyenesen vehető igénybe, mely az intravénás droghasználók lakókörnyezetében történő gondozását biztosítja. Ennek célja az intravénás drogfogyasztásból adódó egyéni és társadalmi károsodások csökkentése, az életmódváltozás elindítása, segítése és nyomon követése. Ezen belül is H.I.V. / Hepatitis prevenció, steril felszerelés biztosítása, a biztonságosabb droghasználat elérése kommunikációval.

További segítő tevékenységünkhöz, a korai kezelésbe vételhez a konzultáció, a segítő beszélgetés, a motiváció, az egyéni esetkezelés és a szociális ügyintézés áll rendelkezésünkre.

A meglévő társintézményeinkkel kialakított jól működő szakmai kapcsolataink adnak lehetőséget arra, hogy változtatási szándék esetén klienseinket azonnal kórházba, rehabilitációs otthonba tudjuk irányítani. Tevékenységünk lehetővé teszi a drogfogyasztókkal történő rendszeres kapcsolattartást, a további egészségügyi és szociális szolgáltatásokhoz való könnyű hozzáférést és a drogfogyasztás abbahagyásának elősegítését.

A használt eszközök tárolása speciális, erre a célra gyártott gyűjtőedényekben történik, melynek kezelésekor a veszélyes hulladékokra vonatkozó szabályokat betartjuk.

5. A szolgáltatás feladatai

- **Megkereső munka:** 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.

- **Kapcsolatkiépítés:** Az elért célcsoporti tagokkal való, de kiemelten a rejtőzködő életformát élő, ellátatlan szerhasználókkal való bizalmi kapcsolat kiépítése.
- **Ártalomcsökkentés:** Ártalomcsökkentő eszközök biztosítása a droghasználattal járó kockázatok csökkentése érdekében.
- **Információnyújtás, pszichoedukáció:** Információnyújtás és felvilágosítás a különböző kezelőhelyekről - szociális és egészségügyi ellátások - elérési lehetőségeiről, segítő beszélgetések és szórólapok formájában. Információ a drogok ártalmairól, a használat rövid és hosszú távú veszélyeiről, fertőző betegségekről, továbbá a leszokás lehetőségeiről.
- **Ügyintézés:** Iratok pótlása, beszerzése, segítségnyújtás szociális ügyekben
- **Tovább irányítás, átirányítás**
- **Krisisintervenció:** Túladagolás és egyéb krízishelyzetben történő azonnali segítségnyújtás.
- **Motiválás:** A segítő beszélgetések során alkalmazható motivációs technikákkal - pld. célzott, szembesítő, tudatosító kérdésekkel - a változásra serkentő, a változás igényét felébresztő folyamatok beindítása.
- **Problémaelemzés, problémamegoldás:** Személyes célok meghatározásának segítése; a problémamegoldó képesség erősítése, életcélok meghatározásának segítése; egyéni esetkezelés (Perlmann-féle modell).
- **Jogi tanácsadás:** Külső önkéntes jogászok bevonásával, illetve Szolgálatunk jogásza is rendelkezésre áll.
- **Krisisintervenció:** Túladagolás és egyéb krízishelyzetben történő azonnali segítségnyújtás.

6. A szolgáltatások igénybevételének módja

Az alacsonyküszöbű szolgáltatás igénybevételének módja önkéntes, anonim jellegű. A begyűjtött, átvett eszközök és kiadott steril eszközök forgalmának adminisztrációja is választott kódnevek alapján történik.

7. A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja

A szolgáltatásokról a célcsoport a következő módokon kaphat tájékoztatást:

- Pakett újság (információs kiadvány - újság droghasználók részére) Az újságot időszakonként pályázati forrásból jelentetjük meg, és amely újságból számos társintézménybe viszünk igény szerinti példányszámban. A kiadványok tartalmazzák az aktuális elérhetőségeket, nyitvatartási időket mind a saját, mind a társintézmények szolgáltatásaira vonatkozóan.
- Plakátok elhelyezése a nyújtott szolgáltatás elérhetőségeiről különböző ellátóhelyeken, drogambulanciákon.
- Szakmai fórumokon való jelenlét, tájékoztatás.
- Kapuőrök alkalmazása, amelynek fontossága kiemelten kezelendő, hiszen egy szűk szubkultúráról lévén szó a legjobb információtovábbítás rajtuk keresztül történik.

8. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

Az alacsonyküszöbű ellátás igénybe vevőinek és szolgáltatást nyújtók védelmével kapcsolatos szabályok megegyeznek az utcai gondozószolgálatok ide vonatkozó szabályával, lásd: II. fejezet 1.9 és 10. pont.

3. Szenvedélybetegek Közösségi Ellátása

1. A szolgáltatás célja, feladata

A Szenvedélybetegek Közösségi Ellátása célja, hogy a gondozott szenvedélybetegek integrált és teljes jogú tagjai maradjanak a társadalomnak, illetve újra integrálódjanak a közösségbe. Ennek érdekében a gondozást, a pszichoszociális rehabilitációt és a tanácsadás minden formáját lehetőség szerint a szenvedélybeteg otthonában, illetve lakóközösségében, tartózkodási helyén biztosítunk. Segítséget nyújtunk a szenvedélybeteg számára egészségi és pszichés állapotuk javításában; meglévő képességeik és készségeik megtartásában, illetve fejlesztésében, a mindennapi életükben adódó konfliktusok feloldásában és problémáik megoldásában; a szociális és mentális gondozásukban, az egészségügyi ellátáshoz való hozzájutásukban. A közösségi ellátás akkor hatékony, ha átfogó, ha nem

csak szigetszerűen épül ki és integrált. Ez azt jelenti, hogy az ellátottak céljainak megvalósulása érdekében indokolt a különböző szolgálatok – egészségügyi és szociális – szoros együttműködésének kialakítása. A hatékony közösségi ellátásunk gondot fordít a szolgáltatást igénybe vevő, a közösség és a természetes segítők megfelelő fejlesztésére, támogatására annak érdekében, hogy a közösségi ellátásban rájuk eső feladatokat kompetensen oldják meg, a beteg terhei lehetőleg ne növekedjenek. A közösségi ellátásunk épít az ellátott közvetlen környezetében élő természetes segítők közreműködésére, az intézményes megoldások helyett az egyéni és közösségi megoldásokra helyezi a hangsúlyt.

2. Ellátási területek

Budapest Főváros közigazgatási kerülete

3. Ellátottak köre - a célcsoport jellemzői

A közösségi ellátásunk Budapest Főváros közigazgatási területére terjed ki; itt is elsősorban az intravénás és illegális droghasználók, illetve a hajléktalanná vált szenvedélybetegek a célcsoportjaink. Emellett minden szerhasználati problémával küzdőt fogadni tudunk.

Ezen belül is:

- A saját otthonukban élő, nem akut veszélyeztető állapotú addiktív betegek, akiknek a betegsége ambuláns szakellátás mellett egyensúlyban tartható, és akik életvitelükben, valamint szociális helyzetük javításában igényelnek segítséget.
- A tüneteket mutató, de addiktológiai kezelés alatt nem álló, illetve addiktív probléma kialakulása szempontjából veszélyeztetett személyek;
- A szociális intézményben élő, vagy hosszabb kórházi kezelés alatt álló szenvedélybetegek, akik lakóhelyükön, tartózkodási helyükön stabil háttérrel és kontrollt igényelnek.
- Az egyéb alacsonyküszöbű intézmények célcsoportjai; a nehezen elérhető szenvedélybetegek, a magas kockázatú csoportok vagy más, egészségügyi és szociális ellátásban nem részesülők.

Klienskörünk életkora 18-60 év között mozog, leggyakrabban munkanélküliek, alacsony iskolai végzettségűek és a hajléktalanság veszélyében, rejtőzködve élnek. A legtöbb esetben számukra a kábítószer elsődleges szükségletté vált, ami megváltoztatta a tudatállapotukat, személyiségüket és magatartásukat, ebből adódóan a már meglévő segítő szervezetekkel nem, vagy csak ritkán van kapcsolatuk.

4. Feladatellátás szakmai tartalma

A közösségi ellátás fontos jellemzője, hogy nagymértékben támaszkodik a természetes közösségi erőforrásokra – különféle szolgáltatásokra, a hozzátartozókra és az önszerveződésekre -, őket is oktatta és támogatva, velük szorosan együttműködve. A közösségi szolgáltatást egyéni gondozási terv alapján - az igénybe vevő aktív, felelős részvételére és az egyéni szükségleteire alapozva - multidiszciplináris team végzi, amelynek egyenrangú szereplői a szenvedélybetegek és az ő természetes (laikus) segítői.

A közösségi ellátásunk közösségi alapú, tehát a szenvedélybeteg-ellátás és a pszichoszociális rehabilitáció minden lehetséges formáját biztosítja lehetőség szerint a kliens otthonában vagy a közösségi ellátás telephelyén működtetett irodában hétköznapiokon 8 és 16 óra között. Ebben az ellátási típusban a különböző szociális segítségnyújtáson túl (étkeztetés, segéllyel kapcsolatos ügyintézés) a következő törekvések jelennek meg: életviteli készségek fejlesztése, a szabadidő hasznos eltöltésének strukturálása, az igénybevevő egészségügyi ellátással való kapcsolatának követése, kapcsolattartás, a reintegráció, a környezetben való megtartás, a betegségállapot és az együttműködés nyomon követése, a visszaesések megelőzése, megkereső munka, ártalomcsökkentés, egyéni esetkezelés, szociális ügyintézés.

Ezen tevékenységek gyakoriságát, időkeretét a kliens aktuális állapota, szükséglete, együttműködése, motivációja, illetve a rendelkezésre álló nyitvatartási idő határozza meg.

A közösségi gondozás művészete az empowerment, melynek során a szakember beszédes és gondoskodó figyelemmel hagyja, hogy a kliens maga tanulja meg megoldani a problémáit.

A közösségi ellátás az egészségügyi és a szociális ellátórendszer együttműködésében történik a partnerség és a kompetenciahatárok betartása mellett az itt következők alapján:

Szűrés és korai felismerés:

- állapotfelmérés, becslőskálák, kérdőívek, tesztek;
- strukturált interjú.

A folyamatosan végzett szűrés, az állapotfelmérés és a korai felismerés alapvető jelentőségű a szenvedélybetegekre irányuló közösségi szolgáltatásban, mert általuk olyan információkhoz juthatunk, amelyek segíthetnek a terápiás célok, stratégiák kialakításában, tervezésében, kivitelezésében és aktualizálásában. Kérdőívekkel, tesztekkel, becslőskálákkal, standardizált interjúkkal, például a szerhasználat, szerfüggőség, viselkedéses addikciók valamennyi aspektusára kiterjedő ún. strukturált interjúval átfogó képet alkothatunk a közösségi szolgáltatást igénybe vevő helyzetéről, állapotáról, a számára legmegfelelőbb segítségnyújtási módokról, lehetőségekről, intervenciókról.

Speciális technikák, intervenciók:

- Utcai megkereső tevékenység (outreach) az alacsonyküszöbű ellátás közreműködésével;
- a felépülésre való készség mérése, fokozása (felépülési modell);
- változásra ösztönzés (motivációs interjú),
- rövid intervenció,
- esetmenedzselés.

A megkeresés (outreach) olyan tevékenység, amelyben a segítő feltérképezi, megkeresi, megközelíti a változást nem igénylő, kevésbé motivált, ún. rejtőzködő szenvedélybetegeket, addiktív problémával küzdőket, azzal a céllal, hogy bevonja őket a közösségi szolgáltatásba. A közösségi ellátásban nem mondhatunk le a szenvedélybeteg-segítésről, csak azért, mert a segítségre szoruló nem motivált, vagy nem akar változtatni. Folyamatosan rendelkezésre álló élelmiszer és ruha adományainkkal azonban komoly sikereket szoktunk elérni a program igénybevételére. A felépülésre, változásra való készséggel, motivációval vagy rendelkezik a kliensünk, vagy nem, kialakulhat benne, de el is múlhat, iránya és intenzitása változó, a közösségi gondozó feladata, hogy a klienst lépésről lépésre motiválja a változásra. A motivációs interjú egyben motiváló technika, módszer, például a szenvedélybetegségből való felépülésben, de minden nemkívánatos viselkedés megváltoztatásában is. A felépülési modell azt vizsgálja, hogy a pszichoaktív anyaghasználó (vagy valamilyen viselkedéses addikcióban szenvedő) egyén mennyire kész megváltoztatni szerhasználói viselkedését. A változás folyamatában különböző stádiumok különíthetők el, amelyekben az egyénnek különböző célokat kell elérnie. A stádiumok hossza egyénenként és az egyén motivációs állapotától függően nagyon különböző lehet, egy-egy stádiumban akár éveket is el lehet tölteni. A közösségi gondozásban a különféle tevékenységek összehangolását, a szolgáltatások koordinálását az egyéni esetkezelés biztosítja.

problémaelemzés, személyes célok meghatározása

- a személyes célok meghatározásának segítése;
- a problémamegoldó célok meghatározásának segítése;
- problémamegoldó beszélgetések.

A közösségi gondozó a szolgáltatást igénybe vevő igényei alapján ügyfelét helyezi a probléma megfogalmazásában és meghatározásában, a megoldásra váró nehézségei kiemelésében. A tisztázás folyamán az a célunk, hogy megismerjük a kliens azon törekvéseit, amelyeket problémái megoldása révén el szeretne érni, és hogy feltárjuk mindazon erőforrásokat, amelyek segítésére lehetnek problémái megoldásában. A kommunikációs készségek elsajátítása nem csupán cél, hanem eszköz is. Ezzel együtt a helyes segítő kommunikáció meghatározó lehet a beavatkozás eredményességében.

készségfejlesztés

Az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására, ezen belül:

- az életvitellel kapcsolatos tréningek szervezése vagy közvetítése;
- az önellátásra való képesség javítása és fenntartása;
- a kommunikációs készség fejlesztése;
- asszertivitást fejlesztő tréningek szervezése vagy közvetítése;
- a visszaesés megelőzése, a visszautasítás készségeinek kialakítása, fejlesztése;
- stressz-kezelés.

Ismert tény, hogy a szenvedélybetegségek kialakulásában és fennmaradásában - egyebek mellett - fontos szerepe van a sérülékenységnek és a gyöngye stressz-kezelő képességnek. A stressz-kezelés a család lehetőleg valamennyi tagjának bevonásával, problémamegoldó készségének és hatékony kommunikációs technikák elsajátításával történhet. A készségfejlesztés során a kliens céljai eléréséhez szükséges készségeket tartjuk szem előtt, például a döntéshozás és az absztinencia eléréséhez, megtartásához szükséges nemet mondani tudás (visszautasítás) képessége, a szociális illetve a mindennapi élettel összefüggő, ún. életviteli készségek, a kommunikációs készségek és a kognitív újrastrukturálás készségeinek kialakítása, illetve fejlesztése.

pszichoedukáció

- Tájékoztatás a betegségről, annak lehetséges következményeiről, a gyógyító, segítő folyamatról, a teendőkről, a felépülés várható hatásairól. A pszichoedukáció információátadást jelent, amelynek során ügyfelünk (és/vagy családtagjai) megismerheti a függőség lényegét, képet kaphat a betegség okairól, lefolyásáról, szövődményeiről, a felépülés esélyeiről, a mértéktelen szerfogyasztásból-, a kóros viselkedésből származó károsodásról, képességcsökkenésről.
- A különböző tanulási technikák, módszerek, megközelítések, segítségével a kliens ismeretei bővülnek, betegségbelátása, betegségtudata nő, amelynek következtében mértéktelen szerfogyasztására, önsors-rontó viselkedésének megváltoztatására vonatkozóan könnyebben hoz helyes döntést, illetve a

családtagok pszichoedukációjának eredménye lehet a szenvedélyproblémás családtag jobb megértése, hatékonyabb támogatása.

rehabilitációs interakciók

- a munkához való hozzájutás segítése;
- a szabadidő szervezett eltöltésének segítése;
- szabadidős, önszervező csoportok, támogató hálózatok szerveződésének segítése;
- tanácsadás, információnyújtás az egészségügyi, szociális, gyermekvédelmi ellátások és szolgáltatások, valamint a foglalkoztatási, oktatási, lakhatási lehetőségek igénybeviteléről.

krízisintervenció:

Krízisen azt a sajátos állapotot értjük, amikor egy aktuális probléma megoldásakor a kliens korábbi, begyakorlott megoldási mechanizmusai csődöt mondanak. Ez esetben nő a feszültség, az egyén fokozatosan növekvő izgalmi állapotba kerül, félelem, bűntudat és szégyenérzet keríti hatalmába. Megkísérel önerejéből megoldást találni, ha ez nem vezet eredményre, feszültsége tovább fokozódik. A krízisben lévők esetében fontos a segítségnyújtás azonnali megkezdése. Alapelve, hogy az általános emberi-lelki segítségnyújtást gyakorlati segítség egészítse ki. A cél mindig az, hogy a krízisbe jutott kliens számára lehetővé tegye az önerőből való segítség formájának és tartalmának felfedezését. A segítségnyújtónak kompetensnek kell lennie arra, hogy meg tudja állapítani a krízis formáját és intenzitását, hogy a legmegfelelőbb választ adhassa a krízishelyzet feloldására.

Az intézmény által nyújtott egyéb szolgáltatások

- egyéni esetkezelés, szociális ügyintézés,
- információs anyagok terjesztése, gumióvszer biztosítás,
- a biztonságosabb droghasználat edukációja,
- jogsegélyszolgálat biztosítása (társ szervezet bevonásával),
- ingyenes telefonhasználat munkahelykeresésre,
- tea, ruha-, élelmiszer-adomány,

- postacím biztosítása,
- fürdési, mosási, étkezési lehetőség,
- családi szociális munka,
- pár- és családkonzultáció,
- közösségi tervezés, közösségi fejlesztés, szabadidős programok szervezése
- utógondozás.

5. A szolgáltatás igénybevételének feltétele, módja

A közösségi ellátás igénybevétele történhet:

- Az Utcai Megkereső Program és a szenvedélybetegek alacsonyküszöbű ellátása által,
- nyitvatartási időben személyesen vagy telefonon a program székhelyén,
- háziorvos, iskolaorvos, pszichiátriai és addiktológiai gondozó által,
- a szociális alap- és szakellátás közvetítésével,
- családtagok, szomszédok és egyéb, az elláttal kapcsolatban álló önkéntes közreműködők közvetítésével.

A szolgáltatás önkéntesen, térítésmentesen vehető igénybe a szolgáltatást igénylő kérelmére. A szolgálatnál személyesen, telefonon vagy levélben, benyújtott igénybejelentést követően legkésőbb tizennégy napon belül (amennyiben szükséges, azonnal) a szolgálat munkatársa és a kliens előzetes egyeztetés után személyesen találkoznak. A működési engedélyben meghatározott létszámot meghaladó igény esetén az igénybejelentőt nyolc napon belül írásban kell értesíteni. Az igénybejelentő ellátásáról a szolgálat - a jelzés sorrendjében - gondoskodik. Az ellátás igénybevételéről a szolgáltatást nyújtó, illetve az ellátást igénybevevő, valamint az ellátást igénybevevő törvényes képviselője megállapodást köt.

6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

A szolgáltatásról a célcsoport a következő módokon kaphat tájékoztatást:

- Pakett újság (információs kiadvány - újság droghasználók részére) Az újságot időszakonként pályázati forrásból jelentetjük meg, amely újságból számos társintézménybe visszünk igény szerinti példányszámban. A kiadványok tartalmazzák az aktuális

elérhetőségeket, nyitvatartási időket mind a saját, mind a társintézmények szolgáltatásaira vonatkozóan.

- Plakátok elhelyezése a két szolgáltatás elérhetőségeiről különböző ellátóhelyeken, drogambulanciákon.
- Szakmai fórumokon való jelenlét, tájékoztatás.
- Kapuőrök alkalmazása, amelynek fontossága kiemelten kezelendő, hiszen egy szűk szubkultúráról lévén szó a legjobb információtovábbítás rajtuk keresztül történik.

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

A közösségi ellátást igénybevevőnek joga van szociális helyzetére-, egészségi- és mentális állapotára tekintettel a program által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybe vételére.

A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. A szolgáltatások biztosítása során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen formája, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti-, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.

Ellátottjogi kérdésekben vagy panasz esetén ügyfeleink fordulhatnak az ellátottjogi képviselőhöz.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek teljesítése érdekében az intézmény vezetője évente tájékoztatót készít az intézmény gazdálkodásáról és azt az intézményben jól láthatóan kihelyezi, illetve szükség esetén szóban ad tájékoztatást az ellátást igénybe vevő részére.

A szolgáltató az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel:

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

Az ellátást igénybevevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá.

A szolgáltató biztosítja, hogy az ellátott egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkról más ellátást igénybevevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhessen tudomást, különös figyelemmel az ellátást igénybevevő szociális rászorultságára.

A fenntartó biztosítja a közösségi ellátást végző dolgozók munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülését, munkájukat elismerését, valamint megfelelő munkavégzési körülményeket biztosít számukra. A szenvedélybetegek közösségi gondozását végző közösségi koordinátor és közösségi gondozó közfeladatot ellátó személynek minősül.

4. Nappali Melegedő

1. A szolgáltatás célja, feladata

Megfelelő hajlékkal nem rendelkező férfiak és nők nappali ellátása.

Ezen belül:

- Az élet védelme,
- ételmelegítés, és ruha adományok osztása,
- kultúrált nappali tartózkodási lehetőség biztosítása,
- továbbá az alapvető emberi jogok, az emberi méltóság és a további szociális ellátási formák igénybevételének elősegítése egyéni esetkezeléssel, szociális ügyintézővel, melyben lehetőség nyílik a társadalmi és a családi kapcsolatok ápolására is.

2. Ellátási területek

Magyarország közigazgatási területe

3. Ellátottak köre, férőhelyek száma

A Nappali Melegedő az Utcafront Menedék különösen azon beteg, rokkantnyugdíjas embereknek napközbeni pihenését teszi lehetővé, akiknek nappali tartózkodása, ellátása nem megoldott. A rendelkezésre álló férőhelyek erejéig - 50 fő - a Nappali Melegedő szolgáltatásait minden magyar állampolgárságú, 18. életévet betöltött férfi és nő igénybe veheti.

4. Feladatellátás szakmai tartalma

A melegedő minden nap 8.00-tól 18.00-ig tart nyitva, szociális munkás által biztosított ügyelettel. Az ügyeletes felelős a rend, a béke és a házirend fenntartásáért, elősegíti a melegedő szolgáltatásainak igénybevételét és egyéni esetkezelést, szociális ügyintézést végez.

A melegedő ügyfelei szükség szerint ruhaadományban vagy ruhacserében részesülhetnek. A Melegedőben piszkos, elhasználódott ruhában tartózkodni nem szabad.

Az intézményben heti egy alkalommal ingyenes orvosi felülvizsgálatra van lehetőség. Sürgősségi esetekben a helyi orvosi ügyelet és a mentőszolgálat áll rendelkezésre.

Az ügyeletes engedi be és ki az ellátottakat, nyitja és zárja a bejáratot. A gondnok az épület karbantartását, állagmegóvást, kisebb javításokat és a menedék által biztosított textíliák mosását végzi.

Minden egyes ügyfél aktuális problémáival fordulhat a mindenkori ügyeleteshez, szakemberekhez, szociális munkáshoz, gondozó munkatárshoz, aki ellátja a szükséges egyéni esetkezeléseket és szociális ügyintézéseket. Ennek elemei lehetnek pl. a szociális jellegű információk nyújtása, tanácsadás, a megfelelőbb ellátási formákba (munkaügyi központ, kórház, rehabilitációs otthon, stb.) történő irányítás, munkahelykeresés, rendszeres munkavégzés, takarékoskodás elősegítése, illetve a családi és társadalmi kapcsolatok ápolása, továbbá minden ügyfél kérheti az intézményvezető segítségét is.

A mindenkori ügyeletes szükség szerint gyógyszer (láz- és fájdalomcsillapítókat), élelmiszert, ruhát, ágyneműt és törölközőt ad. Az ügyeletes továbbá rendszeres dokumentációt vezet a melegedő működéséről, adminisztrációs munkákat lát el. Napi szinten az intézmény alapidokumentumait: eseménynaplót, ellátotti nyilatkozatokat, portakönyvet és a leltárfüzetet vezeti.

Az ellátás értékelése minden évben írásos beszámoló formában történik, melynek fontos része az aktuális statisztikák, mutatók és működési tevékenység részletezése.

A melegedő szakmai irányítását az intézmény vezetője végzi. A munkatársak hetente egyszer munkamegbeszélést, esetelemzést tartanak, havonta egy alkalommal egyéni és/vagy szupervíziós foglalkozáson vehetnek részt.

Szolgáltatások:

- tisztálkodási, főzési, ételmelegítési, mosási lehetőség biztosítása
- szükség esetén törölköző, szappan juttatása
- fűtés, világítás, melegvíz folyamatos biztosítása
- TV-használat
- elsősegély és alapvető gyógyszerek biztosítása
- rendszeres orvosi konzultációs lehetőség
- ruhacsere

- minden egyes ügyfélre kiterjedő egyéni esetkezelés és szociális ügyintézés
- postacím biztosítása
- szociális ügyintézés, mentálhigiénés tevékenység

5. A szolgáltatás igénybevételének feltétele, módja

A melegedő szolgáltatásait a rendelkezésre álló férőhelyek erejéig lehet igénybe venni hat hónapnál nem régebbi negatív tüdőszűrő-lelet és érvényes negatív fertőtlenítési, vagy bőrgyógyászati igazolás bemutatásával.

Az intézménybe bekerülésnek számos útja van: Utcai Megkereső Program által, házi orvos, pszichiátriai gondozó és addiktológiai osztályok, a szociális alap- és szakellátás közvetítésével, de jelentkezni személyesen kell a nyitvatartási időben a program telephelyén. A szolgáltatás önkéntesen, térítésmentesen vehető igénybe a szolgáltatást igénylő kérelmére.

Az intézménybe történő bekerülést az ügyeletes szociális munkással folytatott beszélgetés előzi meg, majd a házirend közös áttanulmányozása és egyéni nyilvántartó lap felvételére kerül sor. Az egyéni nyilvántartó lap a vonatkozó jogszabályok alapján készül.

Felvételkor előnyt élveznek az utcai munkásaink által behozott és a X. kerület közterein életvitelszerűen tartózkodó hajléktalan emberek. A felvételt a jelentkező korábbi életvitelével kapcsolatos információk nem befolyásolják. Felvételt követően az intézménybe azonnal be lehet kerülni.

6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

A Nappali Melegedő szolgáltatásairól való tájékoztatást a célcsoport körében a következő csatornákon keresztül valósítjuk meg:

- információs kiadványok, szórólapok utcai gondozó szolgálatokon és a téli krízisidőszak idején a krízisautón dolgozó munkatársakon keresztül történő terjesztése
- plakátok és szórólapok elhelyezése társintézményekben
- szakmai konferenciákon, közös team-eken való megjelenés, tájékoztatás biztosítása

7. Együttműködések

A Nappali Melegedőben történő hatékony munka megfelelő társszervezetek (egészségügyi szolgáltatók, szociális intézmények stb.) nélkül nem képzelhető el. Működésünk kezdete óta arra törekszünk, hogy jól működő szakmai együttműködések alakítsunk ki mindazon helyi és országos szinten működő segítő szervezettel, melyek ügyfeleink ellátásában, gyógyulásában szerepet játszhatnak.

8. Nyitva tartás

Az év minden napján 8.00-tól 18.00-ig.

9. Az ellátottak jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

- az ellátott jogosult a teljes körű tájékoztatásra: joga van tájékoztatást kérni és kapni a szolgálat által nyújtott szolgáltatások jellemzőiről, azok elérhetőségéről és az igénybevétel rendjéről, valamint az ellátottakat megillető jogokról és azok érvényesítéséről, továbbá jogosult megismerni a róla készült dokumentációban szereplő adatokat.
- Az ellátottnak joga van arra, hogy az ellátásban részt vevő személyek az ellátása során tudomásukra jutott egészségügyi és személyes adatait csak az arra jogosulttal közöljék, és azokat bizalmasan kezeljék.
- Az ellátottnak joga van arról nyilatkozni, hogy kiket zár ki adatai részleges vagy teljes megismeréséből. (a titoktartási kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha ez alól az ellátott felmentést adott vagy valamely jogszabály az adatszolgáltatásnak kötelezettségét írja elő.)
- Az ellátott alapvető joga emberi méltóságának tiszteletben tartása.

Az ellátott jogosult az ellátással kapcsolatban a szolgáltatónál, az ellátott-jogi képviselőnél. Illetve a szolgálat székhelye szerint illetékes városi jegyzőnél panaszt tenni.

- Az ellátott a szolgáltatás igénybevételekor köteles tiszteletben tartani a vonatkozó jogszabályokat és a szolgáltató működési rendjét.
- Az ellátott - amennyiben ezt egészségi, pszichés állapota lehetővé teszi – köteles az ellátásban közreműködőkkel képességei és ismeretei szerint együttműködni, tájékoztatni őket mindarról, amely a megfelelő gondozási terv elkészítéséhez és a beavatkozások elvégzéséhez szükséges.

10. Az ellátottak és a szociális gondozást végzők jogainak védelme

A nappali ellátást igénybevevőnek joga van a program által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.

A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. A szolgáltatások biztosítása során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen formája, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti-, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.

A szolgáltatásban részesülők jogai védelmében rendelkezésre áll a Menhely Alapítvány által működtetett hajléktalan emberek jogvédő fóruma. A munkatársak jogi képviselőjét a Szeretetszolgálat jogásza látja el és szükség esetén a kirendelt ellátottjogi képviselő.

Ellátottjogi kérdésekben vagy panasz esetén ügyfeleink fordulhatnak az ellátottjogi képviselőhöz.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek teljesítése érdekében az intézmény vezetője évente tájékoztatót készít az intézmény gazdálkodásáról és azt az intézményben jól láthatóan kihelyezi, illetve szükség esetén szóban ad tájékoztatást az ellátást igénybe vevő részére.

A szolgáltatás nyújtása során figyelmet fordítunk az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel:

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

Az ellátást igénybevevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet fordítunk arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá.

A fenntartó biztosítja a nappali ellátást végző dolgozók munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülését, munkájuk elismerését, valamint a megfelelő munkavégzési körülményeket.

A Nappali Melegedő munkatársai közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

5. Éjjeli Menedék

1. A szolgáltatás célja, feladata

Megfelelő hajlékkal nem rendelkező férfiak és nők éjszakai ellátása.

Ezen belül: Az élet védelme, kultúrált éjszakai tartózkodási lehetőség biztosítása, élelmiszer és ruha adományok osztása, továbbá az alapvető emberi jogok, az emberi méltóság megtartásának elősegítése.

2. Ellátási területek

Magyarország közigazgatási területe

3. Ellátottak köre, férőhelyek száma

Az Éjjeli Menedék különös tekintettel azon beteg, rokkantnyugdíjas embereknek tartózkodását teszi lehetővé, akiknek ellátása más módon nem megoldott. A rendelkezésre álló férőhelyek erejéig - 100 fő + 12 fő időszakos férőhely - az Éjjeli Menedék szolgáltatásait minden magyar állampolgárságú, 18. életévet betöltött férfi és nő igénybe veheti.

4. Feladatellátás szakmai tartalma

Az Éjjeli Menedékhely minden nap 18:00 és reggel 8:00 óra között tart nyitva, szociális munkás folyamatos ügyelete mellett. Az ügyeletes szociális munkás felelős a rend, a béke és a házirend fenntartásáért.

Az intézménybe történő bekerülés feltétele az ügyeletes szociális munkás által tartott sikeres felvételi beszélgetés, majd érvényes bőrgyógyászati vagy ÁNTSZ fertőtlenítési igazolás és fél évnél nem régebbi negatív tüdőszűrési igazolás. Felvétel esetén minden egyes lakó saját ágyneműt és 1 db zárható szekrényt kap. A lakó felvételét követően szükség szerint ruhaadományban vagy ruhacserében részesülhet. A menedékhelyen naponta kötelező a tisztálkodás. Piszkos, elhasználódott ruhában az intézmény területén tartózkodni nem szabad.

Az intézményben egy 82 fős férfi és egy 18 fős női részleg található (krízisidőszakban további 12 fő időszakos férőhellyel bővül a létszám férfiak részére). Minden épületben lévő közösségi térben tálalókonyha és TV áll rendelkezésre. 10-12 gondozottra jut egy zuhanyzó és egy WC. A tálalókonyhában minden lakó elkészítheti a reggelijét, ebédjét, vagy a vacsoráját.

Az intézményben heti egy alkalommal ingyenes orvosi felülvizsgálatra van lehetőség. Betegség esetén a helyi orvosi ügyelet és a mentőszolgálat áll rendelkezésre.

Az ügyeletes engedi be és ki az ellátottakat, nyitja és zárja a bejáratot. A gondnok az épület karbantartását, állagmegóvást, kisebb javításokat.

A mindenkori ügyeletes feladatköre az intézmény házirendjében leírtak működtetése, annak fenntartásában teljes jogkörrel rendelkezik, kérései, utasításai irányadóak.

A mindenkori ügyeletes szükség szerint gyógyszer (láz- és fájdalomcsillapítókat), élelmiszert, ruhát, ágyneműt, törölközőt és szappant ad. Továbbá rendszeres dokumentációt vezet a menedékhely működéséről, adminisztrációs munkákat lát el. Napi szinten az intézmény alapidokumentumait: felvételi kérdőíveket, naplót és a jelenléti listát vezeti.

A lakó aktuális problémáival fordulhat a mindenkori ügyeleteshez, szakemberekhez, de kérheti az intézményvezető segítségét is.

A lakók együttélésének megkönnyítése és a lakók részéről érkező felvetések, kérések megválaszolása érdekében havonta lakógyűlést tartunk, lehetőség szerint az összes munkatárs részvételével. A lakógyűlésről emlékeztető készül, melyet egy hétig jól látható helyen kihelyezünk.

A szolgáltatásban részesülők jogainak védelmében rendelkezésre áll a Menhely Alapítvány által működtetett hajléktalan emberek jogvédő fóruma. A munkatársak jogi képviseletét a Szeretetszolgálat jogásza és szükség esetén a kirendelt ellátottjogi képviselő látja el.

Az ellátás értékelése minden évben írásos beszámoló formában történik, melynek fontos része az aktuális statisztikák, mutatók és működési tevékenység részletezése.

A menedék szakmai irányítását az intézmény vezetője végzi. A munkatársak hetente egyszer munkamegbeszélést, esetelemzést tartanak, havonta egy alkalommal egyéni és/vagy szupervíziós foglalkozáson vehetnek részt.

Szolgáltatások:

- tisztálkodási, főzési, mosási lehetőség biztosítása
- szükség esetén WC-papír, mosópor, ágynemű, törölköző, szappan juttatása
- fűtés, világítás, melegvíz folyamatos biztosítása
- TV-használat
- zárható szekrény biztosítása
- elsősegély és alapvető gyógyszerek biztosítása
- rendszeres orvosi konzultációs lehetőség
- ruhacsere
- postacím biztosítása
- szociális ügyintézés, mentálhigiénés tevékenység

5. A szolgáltatás igénybevételének feltétele, módja

A menedékhely szolgáltatásait a rendelkezésre álló férőhelyek erejéig lehet igénybe venni hat hónapnál nem régebbi negatív tüdőszűrő-lelet és érvényes fertőtlenítési, vagy bőrgyógyászati igazolás bemutatásával.

Az intézménybe bekerülésnek számos útja van: Utcai Megkereső Program által, házi orvos, pszichiátriai gondozó és addiktológiai osztályok, a szociális alap- és szakellátás közvetítésével, de jelentkezni személyesen kell a nyitvatartási időben a program telephelyén. A szolgáltatás önkéntesen, térítésmentesen vehető igénybe a szolgáltatást igénylő kérelmére.

Az intézménybe történő bekerülést az ügyeletes szociális munkással folytatott beszélgetés előzi meg, majd a házirend közös áttanulmányozása, felvételi lap felvételére és a megállapodás rögzítésére kerül sor. Az felvétellap a vonatkozó jogszabályok alapján készül, és az intézmény igénybevételének, szabályainak, házirendjének aláírással történő elfogadását jelenti.

Felvételkor előnyt élveznek az utcai munkásaink által behozott és a X. kerület közterein életvitelszerűen tartózkodó hajléktalan emberek, de bárkit fogadunk az ország teljes területéről. A felvételt a jelentkező korábbi életvitelével kapcsolatos információk nem befolyásolják. Felvételt követően az intézménybe azonnal be lehet kerülni.

6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

Az Éjjeli Menedék szolgáltatásairól való tájékoztatást a célcsoport körében a következő csatornákon keresztül valósítjuk meg:

- információs kiadványok, szórólapok utcai gondozó szolgálatokon és a téli krízisidőszak idején a krízisautón dolgozó munkatársakon keresztül történő terjesztése
- plakátok és szórólapok elhelyezése társintézményekben
- szakmai konferenciákon, közös team-eken való megjelenés, tájékoztatás biztosítása

7. Együttműködések

Az Éjjeli Menedéken történő hatékony munka megfelelő társszervezetek (egészségügyi szolgáltatók, szociális intézmények stb.) nélkül nem képzelhető el. Működésünk kezdete óta arra törekszünk, hogy jól működő szakmai együttműködések alakítsunk ki mindazon helyi és országos szinten működő segítő szervezettel, melyek ügyfeleink ellátásában, gyógyulásában szerepet játszhatnak.

8. Nyitva tartás

Az év minden napján 18.00-tól - 8.00-ig.

9. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

Az Éjjeli Menedék tekintetében azonosak a Nappali Melegedőnél leírtakkal, lásd II. 4. 9 és 10. alpontok.

10. Dokumentáció, elszámolás, adminisztratív teendők

Jelenléti lista:

A bent tartózkodók neveit jeleníti meg.

Felvételi lap:

A kliens személyes adatai, jövedelmi helyzete, élettörténete, életút, egészségi állapot felmérése, megállapodás együttműködés esetén.

Belépőkártya:

Ezen a kártyán a Szolgálat címe és elérhetősége szerepel, valamint a kliens ágyának a száma. Mikor intézeten kívül tartózkodnak, magukkal kell vinniük, visszatérésükkor az ügyeletesnek le kell adnia.

Ügyeleti Napló:

A számozott oldalakat tartalmazó dokumentumot folyamatosan vezetjük az év minden napján. Tartalmazza a nap történéseit, elvégzett és elvégzendő feladatokat, valamint a kommunikáció továbbítás eszköze a kollégák között.