**Szakmai ajánlás**

**utcai szociális munkához**

Tartalom

[BEVEZETŐ 1](#_Toc24095706)

[AZ ELLÁTÁS CÉLJA, FOGALOM MEGHATÁROZÁS, CÉLCSOPORT MEGHATÁROZÁSA 3](#_Toc24095707)

[Az utcai szociális munka szerepe, célja 3](#_Toc24095708)

[Célcsoport 4](#_Toc24095709)

[AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA FELADATAI 4](#_Toc24095710)

[SZOLGÁLTATÁSI ELEMEK – FŐBB KAPCSOLÓDÓ TEVÉKENYSÉGEK 5](#_Toc24095711)

[Megkeresés 6](#_Toc24095712)

[Terepfelmérés, szociális térkép készítése 7](#_Toc24095713)

[Együttműködések kialakítása – szociális és egyéb társintézményekkel, hatóságokkal 8](#_Toc24095714)

[Az ellátási terület rendszeres bejárása 8](#_Toc24095715)

[Bejelentések kezelése 10](#_Toc24095716)

[Felderítés, kapcsolatfelvétel 10](#_Toc24095717)

[Azonnali intézkedések 11](#_Toc24095718)

[Szállítás 12](#_Toc24095719)

[Tanácsadás 13](#_Toc24095720)

[Gondozás 15](#_Toc24095721)

[Alapvető fizikai szükségletek kielégítésének segítése 15](#_Toc24095722)

[Figyelemmel kísérés (nyomonkövetés) 16](#_Toc24095723)

[Segítő beszélgetés 16](#_Toc24095724)

[Esetkezelés 17](#_Toc24095725)

[Utánkövetés 17](#_Toc24095726)

[A SZOLGÁLTATÁS SZERVEZÉSE 19](#_Toc24095727)

[A szolgáltatás alapelvei, irányelvei 19](#_Toc24095728)

[Személyi feltételek 20](#_Toc24095729)

[Tárgyi feltételek 22](#_Toc24095730)

[Az utcai szolgálat kapcsolatrendszere, együttműködések 24](#_Toc24095731)

[A szakmai munka dokumentációja 28](#_Toc24095732)

[MELLÉKLET 31](#_Toc24095733)

# BEVEZETŐ

A szakmai ajánlás célja, hogy az utcai szociális munka országosan egységes szakmai alapelvek mentén működjön, természetesen a helyi sajátosságok, egyéni élethelyzetekhez igazítva az egyes szolgálatok mindennapos működését. Célja továbbá, hogy az utcai szociális munkát végzőkkel szakmai kapcsolatban álló más szolgáltatások, intézmények számára is egyértelműek legyenek az utcai szociális munka feladatai, szolgáltatásai, működése, igénybevételének feltételei és kompetenciájának határai.

A szakmai ajánlással **iránymutatás**t szeretnénk adni az utcai szociális munka végzéséhez, a szolgáltatás működtetéséhez. Ennek mentén minden utcai szociális munkát végző szolgáltatónak magának kell kidolgoznia a helyi sajátosságok, eltérések figyelembe vételével saját szakmai programját, működését.

A szakmai ajánlás elsősorban az utcai szociális szolgálat fenntartóinak és az utcai szociális munkásoknak szól, de – reményeink szerint – ugyanúgy hasznos és fontos lehet a hajléktalan ellátás többi szereplője számára is. Bízunk benne, hogy a hajléktalan ellátás és a szociális ágazat többi szereplője számára jobban megérthetővé és egyben sokkal elfogadhatóbbá válik az utcai szociális munka szerepe és szoros kapcsolódása a teljes szociális ellátórendszerhez.

Az elmúlt években előtérbe került az a szemlélet, hogy az utcai szociális munka keretein belül – szoros együttműködésben az ellátórendszer más formáival – **olyan szolgáltatásokat kell elérhetővé tenni, melyek társadalmilag elfogadhatóbb alternatívát tudnak kínálni az utcai életformával szemben**.

A szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről szóló 2012. évi II. törvény 178/B. § (1) bekezdése alapján „*Aki életvitelszerűen közterületen tartózkodik, az szabálysértést követ el*”.

**Az utcai szociális munka feladata nem a szabálysértés megállapítása, hanem az, hogy – a szociális ellátórendszer részeként – segítsen a hajléktalan létből adódó problémák megoldásában.**

**Az utcai szociális munka céljai és feladatai között, a felderítés, kríziskezelés, ártalomcsökkentés mellett egyre hangsúlyosabban megjelent az utcai életmód feladására ösztönző szakmai munka is.** Az utcai szociális munkások megpróbálják „megbarátkoztatni” az utcán, közterületen élőket a hajléktalanellátó intézményrendszerrel, közelebb hozni őket az intézményi ellátáshoz - az alapvető szükségletek kielégítésének segítése, az esetleges egészségügyi és szociális károk csökkentése, valamint a későbbi, sikeres gondozás, társadalmi beilleszkedés segítése reményében.

Az utcán, közterületen élők helyzetének javítása hosszú folyamat, amelynek elengedhetetlen része, hogy a szolgáltató folyamatosan monitorozza saját tevékenységét, az hogy minél hatékonyabban tudja kialakítani szolgáltatásait, hogy azok minél jobban a célcsoport igényeire, szükségleteire épüljenek.

**A szakmai ajánlásban 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.*

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-29rEdiUMIpI/XXZOl3X9kKI/AAAAAAABJN8/2H6cT2wYYewtiy2dJvGEm9MXSeLuzSNeACK8BGAs/s0/2019-09-09.png | Felkiáltó jellel jelöltük a szakmai ajánlásban azokat az elemeket, melyeket különösen fontosnak tartunk, illetve fel kívánjuk hívni a benne foglaltakra az olvasó figyelmét.  |

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-i_FXTb21ukE/XXZOjoVKMUI/AAAAAAABJN0/Jp7ePKZDxEo0jdRczpcCnCcIBiETqvo_wCK8BGAs/s0/2019-09-09.png | Ezzel a jellel a hasznos tippeket, tanácsokat jelöltük. |

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-95obX0lQsHg/XXZQEPe76NI/AAAAAAABJOI/KFUKwDEtrO8WhNhqbTRTG-gevyfeHeStgCK8BGAs/s0/2019-09-09.png | A szakmai ajánlásban egyes részek, fejezetek más részekhez, fejezetekhez kapcsolódnak, melyeket az alábbi szimbólum jelöl a dokumentumban. |

**Az utcai szociális munkára vonatkozó legfontosabb jogszabályok**

* 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
* 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

# AZ ELLÁTÁS CÉLJA, FOGALOM MEGHATÁROZÁS, CÉLCSOPORT MEGHATÁROZÁSA

## Az utcai szociális munka szerepe, célja

*„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.”*

*1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 104. § (1)*

Az utcai szociális munka olyan szolgáltatás, amely szinte folyamatosan jelen van az ellátási területen, ezértkülönösen fontos szerepe van az utcán segítségre szoruló egyének, csoportokfelderítésében, megkeresésében és elérésében. Ebből adódóan az utcai szociális munkás egyik legfontosabb feladata az utcán felmerülő problémahelyzetek, veszélyeztető körülmények felismerése, a segítségre szoruló, krízishelyzetben lévő egyénnel, csoporttal való kapcsolatfelvétel, majd a szükséges beavatkozások meghatározása, intézkedések megtétele.

A szolgáltatás elsősorban azoknak a hajléktalan embereknek nyújt azonnali segítséget, vagy juttatja hozzá őket a számukra elengedhetetlen/szükséges szolgáltatásokhoz, akik mindennapjaikat, vagy annak egy részét közterületen, vagy olyan helyen töltik, amely – a többségi társadalom felfogása szerint – nem alkalmas lakhatásra (például: pince, nem téliesített nyaraló, présház, sátor, fűtetlen helyiség, stb.).

A szolgáltatás feladata, hogy a szociális munka eszközrendszerével 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 eredőkockázatok 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.

A szakmai munka során prioritással kell kezelni az életveszély elhárítását, az ártalomcsökkentést, a legalapvetőbb szükségletek kielégítésének segítését. A szolgáltatás további fontos elemei az intézményi szolgáltatások, ellátások felajánlása, szükség esetén az elhelyezés megszervezése, illetve biztosítása (szállítás, szolgáltatáshoz juttatás, információnyújtás, továbbirányítás, stb.), az intézményben/lakhatásban elhelyezett ügyfelek beilleszkedésének segítése, lehetőség szerinti utánkövetése, indokolt esetben a hatóságokkal történő kapcsolatfelvétel.

## Célcsoport

A szolgáltatás célcsoportját legfőképpen azok a hajléktalan emberek jelentik, akik éjszakáikat közterületen, vagy nem lakás céljára szolgáló helyen töltik.

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

A szolgáltatás potenciális célcsoportjába tartozhatnak mindazon utcán segítségre szoruló egyének, csoportok, akik a szociális ellátással és segítséggel foglalkozó intézmények, intézményrendszerek hatáskörén – időlegesen, vagy tartósan – kívül maradtak, azokból kiestek, és/vagy a hatósági, intézményi beavatkozással szemben bizalmatlanok, és/vagy akiknek (hosszabb vagy rövidebb időre) valamilyen mértékben az utca, közterület szolgál élettérként.

# AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA FELADATAI

A fenti ábrán megpróbáltuk sematikusan összefoglalni, hogy milyen szerepe, feladata lehet az utcai szociális munkának,

* ha láthatóan segítségre szoruló (segítséget kérő) személyekkel találkozik,
* az életvitelszerűen közterületen való tartózkodással kapcsolatban.

*Amennyiben az utcai szociális munkás tevékenysége során más célcsoporthoz tartozó egyénnel, csoporttal kerül kapcsolatba, tájékozódik azok helyzetéről, információnyújtással, továbbirányítással segítse őket a számukra megfelelőellátási formák igénybevételében, a számukra szükséges szolgáltatáshoz való hozzájutásban, ha szükséges, értesíti a célcsoporttal foglalkozó szervezetet.*

*Az életvitelszerűen közterületen éléssel kapcsolatban az utcai szociális munkásnak érdemes tájékozódni arról, hogy az utcán élő hajléktalan ember/csoport tisztában van-e, hogy ez szabálysértésnek minősül (ha nem, akkor célszerű erről és ennek következményeiről tájékoztatást nyújtani), és az együttműködést felajánlani.*

# SZOLGÁLTATÁSI ELEMEK – FŐBB KAPCSOLÓDÓ TEVÉKENYSÉGEK

Az 1/2000. SzCsM rendeletben 2017. február 17-től bevezetésre kerültek az ún. szolgáltatási elemek.

A szakmai rendelet értelmezésében a szolgáltatási elem a szakmai programban a szolgáltatás részeként megjelenő tevékenységek összességét jelenti. A szociális szolgáltatások tevékenységei alapvetően a rendelet szerint meghatározott szolgáltatási elemekre kell, hogy épüljenek úgy, hogy azokat a szolgáltatás célcsoportjának szükségleteihez igazodnak.

A szolgáltatási elemek részletes, szakmai alapon történő kibontását a szakmai programnak kell tartalmaznia, a szakmai tevékenységek konkrét tartalmát és megvalósítását a helyi adottságoknak és szükségleteknek megfelelően.

Az 1/2000. SzCsM rendelet 104 §. (2) bekezdése alapján az utcai szociális munka

* megkeresés,
* tanácsadás,
* gondozás,
* esetkezelés,
* szállítás

szolgáltatási elemeket szükség szerint biztosít.

A szolgáltatási elemek fogalma nem azonos az utcai szociális szolgáltatássorán végzett tevékenységek fogalmával:

* egy-egy tevékenység lehet az azonos nevű szolgáltatási elembe sorolható (pl. szállítás),
* lehetséges, hogy egy szolgáltatási elem több tevékenységet foglal magába (pl. a megkeresés szolgáltatási elemhez tartozik a terepfelmérés, a szociális térkép készítésstb.)
* lehetséges, hogy egy komplex, folyamat jellegű tevékenység különböző lépéseit más-más szolgáltatási elembe soroljuk (pl. a bejelentések kezelése, mint folyamat a megkereséssel indul, majd - amennyiben létrejön a kapcsolatfelvétel -, több irányban folytatódhat a tevékenység, a segítségnyújtás további elemei a tanácsadáshoz, a gondozáshoz, az esetkezeléshez, illetve a szállításhoz is tartozhatnak).

Az egyes szolgáltatási elemek, vagy a szolgáltatási elemekhez kapcsolódó tevékenységek nem feltétlenül kapcsolódnak egymáshoz, nem feltétlenül van közöttük lineáris összefüggés. Az egyes szolgáltatási elemeken belül felsorolt minden tevékenységet sem kell feltétlenül minden ügyfél esetében mindig nyújtani/elvégezni.

Ebben a fejezetben azokat a szolgáltatási elemeket és tevékenységeket mutatjuk be, amit minden utcai szociális szolgáltatásnak végeznie kell, de ezeknek a tartalma, mélysége a helyi sajátosságoknak, vagy az egyéni szükségleteknek megfelelően eltérő lehet. Az itt felsorolt tevékenységeken kívül – a helyi vagy egyéni szükségleteknek megfelelően, a szolgáltatás tapasztalatai alapján – más, az ellátáshoz kapcsolódó tevékenységek is végezhetők.

**Szolgáltatási elemek –főbb kapcsolódó tevékenységek** (áttekintés)

1. megkeresés
* terepfelderítés – szociális térkép készítése
* együttműködések kialakítása – szociális és egyéb társintézményekkel, hatóságokkal
* rendszeres terepbejárás
* bejelentések fogadása
* kapcsolatfelvétel
* észlelő- és jelzőrendszeri feladatok
* azonnali intézkedések
* más egyéb szolgáltatókhoz, szolgáltatásokhoz irányítás
1. 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
1. tanácsadás
* információnyújtás és tanácsadás,
* ügyintézésben való segítségnyújtás
1. gondozás
* fizikai alapszükségletek kielégítésének elősegítése
* (figyelemmel) kísérés, nyomon követés
* segítő beszélgetés (mentális gondozás keretében)
1. esetkezelés
* egyéni esetkezelés
* utánkövetés

## 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.

(*1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet* 2. §ll pont)

*A megkeresés az utcai szociális munka 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 munkások az ellátási területüket alaposan ismerjék (a terepet felmérjék és rendszeresen bejárják). Az utcán segítségre szorulók elérése történhet közvetlenül, vagy közvetett módon (lakosságtól, 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,
* együttműködések kialakítása társintézményekkel, hatóságokkal,
* rendszeres terepbejárás,
* bejelentések fogadása,
* kapcsolatfelvétel,
* észlelő- és jelzőrendszer feladatok,
* azonnali intézkedések,
* egyéb szolgáltatóhoz, szolgáltatáshoz irányítás.

### Terepfelmérés, szociális térkép készítése

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.

*A terepfelmérés több célt is szolgál: egyrészt feltérképezi azokat a területeket, ahol ügyfelek tartózkodhatnak, másrészt fel kell mérnie az ellátási területen lévő szociális, egészségügyi és egyéb szolgáltatásokat, intézményeket, hatóságokat, és egyéb szolgáltatókat is.*

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-29rEdiUMIpI/XXZOl3X9kKI/AAAAAAABJN8/2H6cT2wYYewtiy2dJvGEm9MXSeLuzSNeACK8BGAs/s0/2019-09-09.png | *Fontos része a terepfelmérésnek, hogy ne csak magát a külső környezetet mérje fel az utcai szociális szolgáltatás, hanem az ellátási területen lévő ügyfelek (mentális és fizikai) állapotát is, és képes legyen beazonosítani, szükség esetén azonnali diagnózist felállítani és intézkedni.* |

A rendszeres terepfelméréssel az utcai szolgálatnak az ellátási területen lévő változásokat nyomon kell követnie.

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-i_FXTb21ukE/XXZOjoVKMUI/AAAAAAABJN0/Jp7ePKZDxEo0jdRczpcCnCcIBiETqvo_wCK8BGAs/s0/2019-09-09.png | *Szakmailag indokolt lehet olyan napszakban is bejárni az ellátási területet, ami nem a 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. Természetesen erről a műszakcseréről a regionális diszpécserszolgálatot is értesítenie kell a szolgáltatónak!* |

*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 is.*

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

*Az utcai szociális térkép készítésekor a következő szempontokat ajánlott figyelembe venni, szükség szerint megjeleníteni:*

* *az egyének és csoportok élet- és mozgásterének felvázolása,*
* *az egyének és csoportok mentális, fizikai 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 húzhassák meg magukat. Ezekre a terepfelmérés során fokozott figyelmet kell fordítani.*

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-i_FXTb21ukE/XXZOjoVKMUI/AAAAAAABJN0/Jp7ePKZDxEo0jdRczpcCnCcIBiETqvo_wCK8BGAs/s0/2019-09-09.png | *A szociális térképet érdemes rendszeresen, de legalább félévente – a téli krízisidőszak előtt és után - frissíteni, aktualizálni a rendszeres terepfelméréssel.* |

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.

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-i_FXTb21ukE/XXZOjoVKMUI/AAAAAAABJN0/Jp7ePKZDxEo0jdRczpcCnCcIBiETqvo_wCK8BGAs/s0/2019-09-09.png | *Már ebbe a tervezési folyamatba érdemes bevonni a későbbi együttműködő partnereket, hatóságokat, együttműködő intézményeket, társszervezeteket, 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.*

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-95obX0lQsHg/XXZQEPe76NI/AAAAAAABJOI/KFUKwDEtrO8WhNhqbTRTG-gevyfeHeStgCK8BGAs/s0/2019-09-09.png | *Az együttműködések kialakításával kapcsolatos ajánlott szempontokat, tevékenységeket lásd a Szolgáltatások szervezése fejezet, Utcai szociális szolgálat kapcsolatrendszere, együttműködések részben!* |

### Az ellátási terület rendszeres bejárása

*Az utcai szociális munka legjellemzőbb vonása, hogy szolgáltatásait maga juttatja el az ügyfelek számára, ami feltételezi 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 munkával kell tölteni.

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-29rEdiUMIpI/XXZOl3X9kKI/AAAAAAABJN8/2H6cT2wYYewtiy2dJvGEm9MXSeLuzSNeACK8BGAs/s0/2019-09-09.png | Ebbe a napi 6 óra ellátotti területen való jelenlét tevékenységeibe 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. (Szakmai rendelet 104§ (5) bekezdése)

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-29rEdiUMIpI/XXZOl3X9kKI/AAAAAAABJN8/2H6cT2wYYewtiy2dJvGEm9MXSeLuzSNeACK8BGAs/s0/2019-09-09.png | Azon szolgálatoknak, akiknek van szomszédos vagy közös ellátási területük másik utcai szociális munkát végző szolgáltatóval, az ellátási terület speciális igényeit figyelembe véve, az illetékes 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.(Szakmai rendelet 104§ (5) bekezdés)*Közös ellátási területről akkor beszélünk, ha két, vagy több utcai szociális munkát végző szolgáltatónak ugyanaz az ellátási terület van megnevezve a működési engedélyében és az SzGyF-fel kötött támogatási szerződésében. Ebben az esetben nem számít közös ellátási területnek, ha a két, vagy több szolgálat ugyanabban a városban működik, ám ellátási területe ennél szűkebben, pontosabban van kőrül határolva.* |

*Az utcai szociális munkásoknak érdemes minimum hetente egyszer eljutniuk az ellátási területük minden fontosabb gócpontjára. Ezeket a fontosabb gócpontokat a szolgáltatók maguk határozzák meg a szakmai programjukban.*

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-i_FXTb21ukE/XXZOjoVKMUI/AAAAAAABJN0/Jp7ePKZDxEo0jdRczpcCnCcIBiETqvo_wCK8BGAs/s0/2019-09-09.png | *Az ellátási terület rendszeres bejárását lehetőség szerint úgy kell megszervezni, hogy az minél rugalmasabban alkalmazkodjon az ügyfélkör jellemzőihez.* *A gondozásba vett egyéneket/csoportokat érdemes rendszeresen látogatni, és ezt dokumentálni is. A legkritikusabb időszakban (pl. rendkívüli hideg, vagy meleg idő, nagy mennyiségű csapadék, szélsőséges időjárás változás) lehetőség szerint ezeket a rendszeres látogatásokat még gyakoribbá kell tenni (az ügyfél veszélyeztetettségétől függően). A szolgálatnak magának célszerű meghatároznia, hogy mit ért gondozásba vétel alatt, de a gondozásba vett ügyfelek köre általában szűkebb, mint a szolgálat összes ügyfelének száma.* |

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-29rEdiUMIpI/XXZOl3X9kKI/AAAAAAABJN8/2H6cT2wYYewtiy2dJvGEm9MXSeLuzSNeACK8BGAs/s0/2019-09-09.png | Az ellátási terület rendszeres bejárása mellett az utcai szociális munkásoknak ügyfélfogadási időszako(ka)t is szükséges kialakítaniuk, hiszen a szolgáltatások, ügyintézések egy részét célszerűbb irodai körülmények között biztosítani. Így lehetőség nyílik az ügyfelekkel való nyugodtabb beszélgetésekre, esetkezelésre, gondozásra is. |

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

### Bejelentések kezelése

*Az utcai szociális szolgáltatáshatékony működésének előfeltétele, hogy az ellátási terület valamennyi szereplőjével (lakosság, szociális és egészségügyi intézmények, hatóságok stb.), illetve a regionális diszpécserszolgálattal is szoros együttműködésben végezzék tevékenységüket. Ennek alapvető feltétele, hogy a szolgálat elérhetősége minél szélesebb körben ismert legyen.*

A szolgálatnak vállalnia kell, hogy működési idejében az ellátási területén tartózkodik. A szolgálat fogadja az ellátási területét érintő bejelentéseket, és a megadott helyszíneket a diszpécserszolgálattal egyeztetett időn belül felkeresi, és a megtett intézkedésről/eredményről beszámol a diszpécserszolgálatnak.

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-i_FXTb21ukE/XXZOjoVKMUI/AAAAAAABJN0/Jp7ePKZDxEo0jdRczpcCnCcIBiETqvo_wCK8BGAs/s0/2019-09-09.png | *Egy-egy, a diszpécserszolgálattól érkező bejelentés esetében a szolgálatnak törekednie kell arra, hogy a regionális diszpécserszolgálat munkatársa lehetőség szerint azzal az utcai szociális munkás kollégával tudjon kommunikálni, aki a helyszínt felkeresi vagy felkereste.* |

*Az utcai szociális szolgálatnak a beérkező jelzéseket, valamint az ezzel kapcsolatban megtett intézkedéseket a saját dokumentációjában is érdemes rögzítenie.*

*Ajánlott erre a célra 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 kapcsolatosan.*

### Felderítés, kapcsolatfelvétel

*A felderítés az első lépés ahhoz, hogy megszólíthatóvá váljon az utcán segítségre szoruló ember, s elkezdődjön a szűkebb, tágabb környezettel (pl. a lakossággal) is a kommunikáció. Ez a tevékenység több módon indulhat, akár a regionális diszpécserszolgálat jelzése vagy más jelzés alapján, akár a szolgálat saját szándékából.*

*Az ügyféllel való találkozáskor lehetőség szerint fel kell mérni, tájékozódni kell a következőkről:*

* *milyen az általános állapota (mentális, fizikai)?*
* *lakhatása megoldott-e? vagyis hajléktalan-e?*
* *milyen a környezete, fennállnak-e veszélyeztető körülmények?*
* *igényel-e azonnali beavatkozást?*
* *vannak-e aktuálisan, vagy hosszabb távon kielégítendő szükségletei, és ha igen, akkor milyenek?*
* *vannak-e társai, hozzátartozói, támogatói?*
* *ismert-e az utcai szociális munkát biztosító szolgáltatás előtt?*
* *igénybe vesz-e szociális szolgáltatást, van-e kapcsolata szociális intézménnyel?*

*A helyszínen történő tájékozódás eredményeként az utcai szociális munkás dönt arról, hogy milyen intézkedéseket kell megtenni, és milyen segítségnyújtás indokolt. Továbbá azt is mérlegelnie kell, hogy elhalasztható-e az azonnali beavatkozás illetve annak elmaradása milyen következményekkel jár.*

*Az ügyfél veszélyeztetettségének mértékét – a fedél nélkül élő ember fizikai-mentális állapotának, felszereltségének, a helyszín tulajdonságainak, személyes kapcsolatainak feltérképezésével, és az aktuális időjárási körülmények figyelembe vételével – lehetőség szerint minden találkozáskor fel kell mérni.*

A kapcsolat felvételekor az utcai szociális munkásnak tisztáznia kell, hogy a segítségre szoruló egyén vagy csoport milyen okból tartózkodik az utcán. *Ld. Az utcai szociális munka feladatai fejezetnél.*

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-29rEdiUMIpI/XXZOl3X9kKI/AAAAAAABJN8/2H6cT2wYYewtiy2dJvGEm9MXSeLuzSNeACK8BGAs/s0/2019-09-09.png | Az utcai szociális munkát végző szolgálat tagja az észlelő- és jelzőrendszernek.[[1]](#footnote-2)A Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság által működtetett, a nap 24 órájában ingyenesen hívható Gyermekvédelmi Hívószám **+36 80 21 20 21.** Természetesen a gyermekvédelmi hívószám felnőttek esetében is hívható. |

*A „bajban lévő” gyermekek, fiatalkorúak megfelelő ellátáshoz juttatásához, a szolgáltatás megszervezéséhez elengedhetetlen, hogy az utcai szociális munkás tisztában legyen az ellátási területén részükre elérhető szolgáltatásokkal, különösen, hogy jelen van-e az ellátási területen az illetékes család- és gyermekjóléti központ speciális szolgáltatásaként működő utcai (lakótelepi) szociális munka, illetve ismerje a vonatkozó gyermekjóléti, gyermekvédelmi szolgáltatási rendszert.*

*A család és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének részletes szabályait a család és gyermekjóléti szolgáltatás szakmai szabályozó dokumentumai tartalmazzák.[[2]](#footnote-3)*

*A család- és gyermekjóléti központok által működtetett készenléti szolgálat folyamatosan biztosítja szociális, gyermekjóléti szakember elérhetőségét, annak érdekében, hogy krízishelyzet esetén azonnali, szakszerű segítséget nyújtson, vagy segítséget mozgósítson a probléma megoldása érdekében. Fontos, hogy az utcai szolgálatok ismerjék a készenléti szolgálat működését, telefonos elérhetőségét.[[3]](#footnote-4)*

*Amennyiben a szolgálat ilyen, beavatkozást igénylő helyzettel találkozik, – a helyzettől, szituációtól függően – a regionális diszpécserszolgálattól, a család- és gyermekjóléti központok által működtetett készenléti szolgálattól, illetve a rendőrségtől tud segítséget kérni.*

### Azonnali intézkedések

*Abban az esetben, ha az utcai szociális munkás azonnali egészségügyi beavatkozást igénylő jeleket lát az ügyfelén, vagy az ügyfél életét, testi épségét veszélyeztető körülményeket észlel, vagy olyan helyzetet, amely beavatkozást igényel, azonnali intézkedések kezdeményezésére van szükség.*

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

Amennyiben a rászoruló ellátásához mentőautót kellett hívni, az utcai szociális munkásnak a helyszínen meg kell várni annak megérkezését.

* *Amennyiben a kiérkező mentőorvos úgy ítéli meg, hogy az ügyfél állapota nem igényel kórházi kezelést, az általa tett intézkedésről készült jegyzőkönyvről lehetőség szerint az utcai szociális munkás másolatot kér, és lépéseket tesz az állapotának megfelelő elhelyezése érdekében (lehetőség szerint az elhelyezést meg is valósítja).*
* *Amennyiben a kiérkező mentő az ügyfelet elviszi, akkor a szolgálatnak célszerű gondoskodni az ügyfél ottmaradó holmijának biztonságos megőrzéséről (ha szükséges fertőtlenítéséről). Amennyiben a szolgálat gondoskodik az ügyfél holmijának biztonságos őrzéséről, akkor az ehhez kapcsolódó szabályozást/protokollt is ki kell alakítani.*

*~~Amennyiben az utcai szociális munkás tevékenysége során elhagyott, „csellengő” kiskorúval találkozik, és úgy dönt, hogy felveszi a kapcsolatot a család- és gyermekjóléti központtal, munkaidőn kívül a központ által működtetett készenléti szolgálattal, vagy amennyiben a szolgálat nem érhető el, a rendőrséggel, akkor a segítség megérkezéséig a kiskorút nem szabad magára hagynia. Az utcai szolgálat munkatársának meg kell kísérelnie a kiskorút együttműködésre bírni, fizikai korlátozást, kényszerítést azonban nem alkalmazhat annak érdekében, hogy a helyszínen maradjon.~~*

A fent említett intézkedéseket minden esetben dokumentálni kell, valamint a megtett intézkedésekről szükség esetén tájékoztatni kell a szolgáltatás vezetőjét.

## Szállítás

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.

(*1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet* 2§.li alpont)

*Az általános jogszabályi meghatározás szerint a szállítás feladata a javak eljuttatása az igénybe vevőkhöz, ez azonban az utcai szociális szolgálatesetében jellemzően nem önállóan történik, hanem mindig valamilyen más szolgáltatási elem (pl. gondozás), tevékenység keretében valósul meg.*

**A szolgáltatási elemhez kapcsolódó főbb tevékenységek**

* 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

A szolgálatnak gondoskodnia kell saját ügyfeleinek előre tervezhető, az ügyfél állapota, illetve egyéb körülmények miatt a szolgálat munkatársa által szükségesnek tartott – az ügyféllel korábbi találkozáskor egyeztetett – szállításairól, elsősorban 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 (háziorvos-, szakorvosi vizsgálat, kórház, tüdőszűrő stb.) igénybevétele érdekében – kivételt képez ez alól az akut eset, mely esetben mentőt kell hívni!

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-i_FXTb21ukE/XXZOjoVKMUI/AAAAAAABJN0/Jp7ePKZDxEo0jdRczpcCnCcIBiETqvo_wCK8BGAs/s0/2019-09-09.png | *Ezen kívül lehetőség szerint biztosítani kell az előre nem tervezhető, de a szolgálat munkatársai által indokoltnak tartott szállításokat is. Ez azonban 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 (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.*

*Abban az esetben, ha az ügyfél nem kívánja igénybe venni az említett szolgáltatásokat, elsősorban ártalomcsökkentés, illetve veszélyhelyzet kialakulásának megelőzése céljából a szolgálat munkatársai a helyszínre szállíthatják, és ott biztosíthatják a szolgáltatásokat (tartós élelmiszer, meleg takaró, alvóhely biztonságosabbá tételéhez szükséges eszközök, stb.)*

*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.

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-95obX0lQsHg/XXZQEPe76NI/AAAAAAABJOI/KFUKwDEtrO8WhNhqbTRTG-gevyfeHeStgCK8BGAs/s0/2019-09-09.png | *A szolgálati gépjárműre vonatkozó javasolt előírásokat részletesen lásd. Szolgáltatás szervezése Tárgyi feltételek alpontban.* |

## 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.

(*1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet* 2. § la alpont)

*Az utcai szociális szolgálatszempontjából a tanácsadás legfontosabb célja az ügyfél segítése abban, hogy hozzáférhessen bizonyos elérni kívánt szolgáltatásokhoz, támogatásokhoz, vagy megindíthasson helyzetének egyéb módon történő javításához szükséges, elsősorban adminisztratív, hivatali jellegű folyamatokat. 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, és aktív részese is legyen ennek a folyamatnak.*

*Az utcai szolgálat segítségre szoruló egyének mellett természetesen a társszervezetek, hivatalok, stb. részére is szolgál felvilágosítással, információval.*

**A szolgáltatási elemhez kapcsolódó főbb tevékenységek**

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

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-i_FXTb21ukE/XXZOjoVKMUI/AAAAAAABJN0/Jp7ePKZDxEo0jdRczpcCnCcIBiETqvo_wCK8BGAs/s0/2019-09-09.png | *Amennyiben a tanácsadás olyan szakmai kompetenciákat, speciális tudást igényel, amivel az utcai szolgálat munkatársai nem rendelkeznek, akkor fontos a társszervek bevonása vagy az ügyfél delegálása más szervezetek, szakemberek felé.* |

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-29rEdiUMIpI/XXZOl3X9kKI/AAAAAAABJN8/2H6cT2wYYewtiy2dJvGEm9MXSeLuzSNeACK8BGAs/s0/2019-09-09.png | Ha a probléma jellege miatt hosszabb távú, illetve komplexebb beavatkozásra van szükség, mint eseti információnyújtás, tanácsadás, fel kell ajánlani az együttműködés lehetőségét annak érdekében, hogy a támogató tevékenység esetkezelés formájában folytatódjon. |

A tanácsadás szolgáltatási elembe tartozik a célcsoporttagokkal kapcsolatos megkereső, illetve delegáló tevékenység során az információnyújtás más szervezetek, társintézmények számára is. *A tájékoztatás, információnyújtás segíti a hatékony munkamegosztást az ügyféllel kapcsolatban álló szervezetek között, valamint hozzájárul az ügyfél utak nyomon követéséhez.*

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-i_FXTb21ukE/XXZOjoVKMUI/AAAAAAABJN0/Jp7ePKZDxEo0jdRczpcCnCcIBiETqvo_wCK8BGAs/s0/2019-09-09.png | *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.* |

## Gondozás

Az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítés 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.

(*1/2000. (I. 7.) SzCsM 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.

**A szolgáltatási elemhez kapcsolódó főbb tevékenységek**

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

### Alapvető fizikai szükségletek kielégítésének segítése

*A tevékenység keretében olyan szolgáltatásokat kell biztosítani, amelyeknek elsődleges céljuk az ártalomcsökkentés, illetve veszélyhelyzet kialakulásának megelőzése. A szolgáltatásnyújtás során kialakuló bizalmi kapcsolat hozzájárulhat későbbi tartós, az élethelyzet megváltoztatására irányuló együttműködés kialakításához is.*

*Személyes higiénia biztosítását segítő tevékenységek lehetnek különösen:*

* *tisztálkodási lehetőség megszervezése (indokolt esetben szállítással),*
* *szükség szerinti ruhapótlás,*
* *ruházat tisztításának megszervezése.*

*A fizikai szükségletek kielégítéséhezkapcsolódó szolgáltatások lehetnek 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)

*A segítő kapcsolat sokszor csak empátiával történő meghallgatásra, az azonnali szükségletek kielégítésére korlátozódik. Amennyiben az ügyfél elutasító az együttműködéssel kapcsolatban, az utcai szociális munkásnak továbbra is feladata, hogy rendszeresen tájékozódjon az ügyfél állapotáról, esetleges szükségleteiről, nyomon kövesse, kísérje.*

***Az utcai szociális munkás feladatai lehetnek különösen:***

* *a folyamatos tájékozódás az ügyfél helyzetéről, állapotának felmérése, szükségletek azonosítása,*
* *információnyújtás, igénybe vehető szolgáltatásokfelajánlása,*
* *szükség esetén az egészségügyi ellátás megszervezése (orvoshoz irányítás/szállítás, gyógyszerhez juttatás)*
* *a jogosultságokról való tájékoztatás,*
* *a szóbeli szerződéses, együttműködésen alapuló kapcsolat kialakítására vonatkozó ajánlat fenntartása.*

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-95obX0lQsHg/XXZQEPe76NI/AAAAAAABJOI/KFUKwDEtrO8WhNhqbTRTG-gevyfeHeStgCK8BGAs/s0/2019-09-09.png | *A kíséréses kapcsolat során az utcai szociális munkás minden olyan esetben köteles intézkedni, ha az általa fellelt személyen betegség, sérülés nyomait észleli. Lásd Krízisintervenció részt!* |

### Segítő beszélgetés

*A segítő kapcsolat folyamatában a segítő beszélgetés egy lehetséges módszer a segítséget kérő, problémával küzdő, gyakran krízishelyzetben lévő hajléktalan ember lelki egyensúlya helyreállításának elősegítésében.*

*A segítő beszélgetés arra a meggyőződésre épít, hogy az ügyfél rendelkezik azokkal az erőforrásokkal, amelyet mozgósítva felismerheti a problémái okait, megláthatja a továbblépés lehetőségeit, elindulhat a megoldás felé.*

*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 jobb megértését, megfogalmazását. Az a tény, hogy valaki meghallgatja, kíváncsi és figyel rá, megváltoztathatja az ügyfél saját magáról alkotott képét, hozzájárulhat a problémái megértéséhez.*

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-i_FXTb21ukE/XXZOjoVKMUI/AAAAAAABJN0/Jp7ePKZDxEo0jdRczpcCnCcIBiETqvo_wCK8BGAs/s0/2019-09-09.png | *Az utcai szociális munkás a kompetencia határain túlmutató döntést és felelősséget igénylő helyzetekben - az ügyfél érdekeit és a bizalmi kapcsolatot szem előtt tartva –érdemes egyeztetni az érintett szervezetek képviselőivel a közös döntés meghozatalában.* |

## 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. (*1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet* 2. § lb 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.*

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-29rEdiUMIpI/XXZOl3X9kKI/AAAAAAABJN8/2H6cT2wYYewtiy2dJvGEm9MXSeLuzSNeACK8BGAs/s0/2019-09-09.png | *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 ügyfelek társadalmi kirekesztettségének enyhítése és felszámolása, azaz társadalmi integrációjuk erősítése és elérése a szociális munka alapvető célja, így az utcán élők esetében is törekedni kell integrációjuk segítésére.*

Az utcai szociális munkás az ügyfél kezdeményezésére, (szóbeli) megállapodás megkötése után és folyamatosan dokumentált kapcsolatban végezze az egyéni esetkezelést.

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-i_FXTb21ukE/XXZOjoVKMUI/AAAAAAABJN0/Jp7ePKZDxEo0jdRczpcCnCcIBiETqvo_wCK8BGAs/s0/2019-09-09.png | *Ezen kezdeményezés ösztönzésére azonban az utcai szociális munkás tehet lépéseket. A gyakorlatban ez az együttműködés leginkább attól a ponttól képzelhető el, amikor az ügyfélnél megjelenik a változtatási szándék, és a segítővel együttműködve képessé válik a céljai megfogalmazására, és a változáshoz szükséges lépések átgondolására.* |

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-i_FXTb21ukE/XXZOjoVKMUI/AAAAAAABJN0/Jp7ePKZDxEo0jdRczpcCnCcIBiETqvo_wCK8BGAs/s0/2019-09-09.png | *Ajánlott az ügyfelet érintő fontos döntéseket az utcai munkás teammel, vagy az anyaszervezet más teamjével, ezek hiányában más fórumokon (pl. utcai szolgálatok esetmegbeszélésein) megbeszélni.* |

### Utánkövetés

*Az utcai szociális munkás által végzett utánkövetés akkor indulhat el, ha az általa gondozott ügyféltartósan intézményi elhelyezést vesz igénybe, illetve lakásba költözik (alternatív lakhatási formákat is beleértve).*

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

*Intézményen kívüli lakhatásba költözésesetén 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 dokumentált esetátadásig tarthat.*

|  |  |
| --- | --- |
| *https://lh3.googleusercontent.com/-29rEdiUMIpI/XXZOl3X9kKI/AAAAAAABJN8/2H6cT2wYYewtiy2dJvGEm9MXSeLuzSNeACK8BGAs/s0/2019-09-09.png* | *Az esetátadás után különösen figyelni kell arra, hogy ne legyen kettős/párhuzamos gondozás.* |

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-i_FXTb21ukE/XXZOjoVKMUI/AAAAAAABJN0/Jp7ePKZDxEo0jdRczpcCnCcIBiETqvo_wCK8BGAs/s0/2019-09-09.png | *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 ajánlásban azokat a főbb szabályokat, alapelveket rögzítjük, melyeknek– a szociális munka etikai kódexében[[4]](#footnote-5)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 a terepen mindig párban kell végezni. *A párban dolgozás, az egyes problémák több szemszögből történő megközelítése javítja a szakmai munka hatékonyságát, eredményességét. Természetesen nem kell feltétlenül párban menni az ügyfél kórházi látogatásakor, vagy hivatalos ügyek intézésekor.*

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 a szolgáltatás nyújtásakor nem magánszemélyként van jelen, így saját privát telefonszámát, elérhetőségeit ne adja meg, saját pénzéből ne adjon az ügyfélnek, saját magánéletéről ne beszéljen.
* Az utcai szociális munkás a kompetencia határokat betartva működhet együtt az ellátási területen tartózkodó hatóságokkal. Hatósági feladatokban nem vehet részt, hatóságként nem járhat-e.

A szolgáltatás fenntartó által jóváhagyott szakmai programját írásban el kell juttatni a hajléktalan ellátás illetékes regionális diszpécserszolgálatának. Természetesen, ha a szakmai program változik, azt is célszerű rögtön megküldeni a diszpécserszolgálat részére.

## Személyi feltételek

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

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

A szolgálat munkatársait (szolgálatonként 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 koordinátori feladatait az integrált intézmény vezetője, vagy az általa kijelölt személy látja el – ez utóbbi lehet a kétfős utcai szolgálat egyik munkatársa is.

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-29rEdiUMIpI/XXZOl3X9kKI/AAAAAAABJN8/2H6cT2wYYewtiy2dJvGEm9MXSeLuzSNeACK8BGAs/s0/2019-09-09.png | A szolgáltatás munkatársai közfeladatot ellátó személynek minősülnek. A szolgáltatófenntartója a szolgáltatás munkatársainak munkáltatói igazolványt kell kiállítania 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

*A hatékony és professzionálisutcai szociális munka végzéséhez a fentiek figyelembe vételével a következőket ajánljuk még:*

* *a szolgálatot ellátó munkatársak lehetőség szerint különböző neműek legyenek,*
* *lehetőség szerint a szolgálat minkét munkatársa rendelkezzen befejezett vagy folyamatban lévő szociális felsőfokú végzettséggel,*
* *lehetőség szerint a szolgálat munkatársa rendelkezzenek elsősegélynyújtási alapismeretekkel,*
* *törekedni kell arra, hogy a szolgálat mindkét munkatársa rendelkezzen B kategóriás vezetői engedéllyel (jogosítvánnyal), és tényleges vezetői gyakorlattal is.*

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-29rEdiUMIpI/XXZOl3X9kKI/AAAAAAABJN8/2H6cT2wYYewtiy2dJvGEm9MXSeLuzSNeACK8BGAs/s0/2019-09-09.png | A szolgáltatásnyújtás szakmai tartalmát, működési kereteit meghatározó jogszabályok mellett a szolgálatok munkatársainak ismerni kell azokat a jogszabályokat is, amelyek rendelkezései vonatkoznak a célcsoportra, illetve a szolgálat működésére (pl. Szabálysértési törvény, önkormányzati helyi rendeletek.) |

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-i_FXTb21ukE/XXZOjoVKMUI/AAAAAAABJN0/Jp7ePKZDxEo0jdRczpcCnCcIBiETqvo_wCK8BGAs/s0/2019-09-09.png | *Az utcai szociális munkához a következő jártasságokra, készségekre és képességekre van szükség:** *jó kommunikációs képesség (jó szervezőképesség),*
* *problémamegoldási képesség,*
* *tolerancia, empátia,*
* *konfliktuskezelés, stressz-tűrés,*
* *felelősségtudat,*
* *önállóság,*
* *együttműködési készség,*
* *kezdeményező készség,*
* *jó helyzetfelismerő képesség,*
* *rugalmasság,*
* *stb.*
 |

**Az utcai szociális munkás testi 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.

*Erőszakos vagy potenciálisan erőszakos helyzetbe az utcai szociális munkásnak csak abban az esetben szabad beavatkoznia, ha az nem veszélyezteti saját, illetve társa testi épségét. A konfliktushelyzeteket lehetőség szerint olyan módon szükséges kezelni, hogy a potenciálisan erőszakos szituáció ne váljék tényleges fizikai erőszakká.*

*Az utcai szociális munkás a terepen töltött munkavégzés során*

* + *figyeljen a testbeszédre,*
	+ *legyen a lehető legnyugodtabb,*
	+ *mérje fel reálisan a beavatkozás lehetőségeit, és ha szükséges kérjen segítséget,*
	+ *mérje föl a lehetséges menekülési útvonalakat,*
	+ *a munkatársak közötti interakció lehetősége folyamatosan biztosított legyen*
	+ *a vele dolgozó munkatárssal egyeztesse a stratégiát, beszélje meg a kommunikációs kódokat,*
	+ *mindig tartsa be az egészségügyi és higiénés szabályokat a fertőzések elkerülése érdekében.*

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

Az utcai szociális munkát végző szervezet 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 szolgáltatás 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.[[5]](#footnote-6)

## Tárgyi feltételek

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

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-i_FXTb21ukE/XXZOjoVKMUI/AAAAAAABJN0/Jp7ePKZDxEo0jdRczpcCnCcIBiETqvo_wCK8BGAs/s0/2019-09-09.png | *A háttériroda 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.* |

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

*A háttériroda minimum felszereltségéhez tartozik, hogy mindkét utcai szociális munkás rendelkezzen saját íróasztallal,* ***internet-kapcsolatos számítógép****pel, valamint az irodában legyen* ***nyomtatás****i és* ***fénymásolási / szkennelési*** *lehetőség.*

*Fontos, hogy az iroda rendelkezzen olyan telefonnal, amelyen az ügyfelek saját ügyeiket intézhetik, illetve ha lehetőség van rá, akkor olyan számítógéppel is, melyet az ügyfelek ügyintézés céljából tudnak használni. Fontos azonban, hogy az utcai szociális szolgálat irodájában végzett ügyintézés és a nappali melegedő szolgáltatásai különüljenek el egymástól.*

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

*Az utcai szociális szolgáltatás irodája rendelkezzen zárható szekrénnyel az iratok tárolására.*

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

A **szolgálati gépjármű**nek

* személyszállításra, valamint kerekesszék, illetve egyéb mobilitást segítő eszköz szállítására is alkalmasnak kell lennie.
* az ülés huzatának könnyen tisztíthatónak, fertőtleníthetőnek kell lennie,
* a napi szolgáltatáshoz kapcsolódóan alkalmasnak kell lenni „áruszállításra”, vagyis a csomagtérben elegendő hellyel kell rendelkeznie a takarók, konzervek, termoszok, stb. szállítására,
* *lehetőség szerint egyterűnek, vagy kombinak kell lennie, szélesre nyitható ajtókkal vagy tolóajtókkal (szállítás esetén az ügyfelek könnyebben tudnak beszállni, illetve könnyebb a kerekesszéket is berakni),*
* *alkalmasnak kell lennie az ellátási terület bejárására, figyelembe véve az ellátási terület sajátosságait. A szolgálatok nem csak száraz, kiépített közutakon (betonút) végzik a munkájukat, hanem kiépítetlen (földutak, erdei utak, stb.) utakon, télen sokszor havas-jeges utakon is.*

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-29rEdiUMIpI/XXZOl3X9kKI/AAAAAAABJN8/2H6cT2wYYewtiy2dJvGEm9MXSeLuzSNeACK8BGAs/s0/2019-09-09.png | A szolgálat által használt gépjárművet a szolgálat működési, és ügyeleti idejében csak az utcai szociális munkával összefüggő feladatok ellátására lehet használni. |

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

* világító eszköz (akkumulátoros kézi reflektor, elemes lámpa),
* a tartós élelmiszerek és az évszaknak megfelelő folyadék tárolására és szállítására szolgáló alkalmas edények,
* egészségügyi készenléti doboz kötszerekkel, fertőtlenítő szerekkel (felület- és kézfertőtlenítő szájmaszk, gumikesztyű stb.)
* meleg takaró (hálózsák, izolációs fólia stb.),
* az ellátási terület sajátosságaihoz, a célcsoport szükségleteihez igazodó egyéb felszerelések, eszközök.

Biztosítani kell az utcai szociális munkásoknak az évszaknak és terepviszonyoknak megfelelő **munkaruházat**ot, ami minimálisan az alábbiakból áll:[[6]](#footnote-7)

* évszaknak és terepviszonyoknak megfelelő lábbeli (vízálló, télen bélelt),
* évszaknak megfelelő vízálló kabát (télen bélelt).

Az 1/2000. SzCsM rendelet 11.§-a értelmében a munka-, illetve védőruha juttatás feltételeit a munkáltatónak kell szabályoznia.

Gondoskodni kell arról is, hogy az utcai szociális munkások a területen való munkavégzéskor jól beazonosíthatók legyenek. Célszerű az utcai szolgálat szolgálati gépjárműjének felmatricázása (vagy más módon való megjelölése), illetve a munkatársak számára formaruha biztosítása.

## Az utcai szolgálat kapcsolatrendszere, együttműködések

*Utcai szociális munkát végezni csak megfelelő kapcsolatrendszer felépítésével 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 együttműködés hozzájárulhat az utcai szociális munka hatékony segítői munkájához.*

*Az együttműködések kialakítása azért is szükséges, mert az elmúlt évek során az utcai szociális munka fókusza is megváltozott:*

* *a kezdeti utcán való gondozást sokkal inkább felváltották azok a tevékenységek, melyek az utcai életmód feladására irányulnak,*
* *az utcai szociális munka célcsoportjának egy része olyan súlyos egészségi és mentális problémákkal küzd, akiknek gondozását, segítésétutcai szociális szolgáltatás csak más szolgáltatások, szakemberek bevonásával képes megoldani.*

*Az utcai szociális munkás közvetítő szerepet is betölt, s akkor tud igazán hatékonyan dolgozni a terepen, ha birtokában van a munkájához szükséges naprakész információknak, kapcsolatrendszere révén pedig az ügyfél számára szükséges szolgáltatásokat hozzáférhetővé tudja tenni. Az utcai szociális szolgálat ügyfeleinek érdekei is megkívánják mindazon szervezetek és személyek közötti együttműködéseket, akik osztoznak az ügyfelekkel kapcsolatos szakmai felelősségben.*

*A szervezetekkel való együttműködések kezdeményezése és fenntartása mind az utcai szociális munkásnak, mind az azt fenntartó szervezetnek fontos feladata.*

*Az utcai szociális szolgálat tevékenységeiből adódóan az utcán élők ellátása, a számukra szükséges szolgáltatások biztosítása és megszervezése számos ponton kapcsolódik az ellátási területen lévő egyéb szervezetek szolgáltatásaihoz. A hatékony utcai szociális szolgáltatás szempontjából kulcsfontosságú, hogy ezek a szolgáltatások ne csak egymás mellett jelenjenek meg, hanem egymásra épülve egy egységet, hálózatot alkossanak.*

Az utcai szociális szolgálat szakmai programjának konkrétan tartalmaznia kell a más intézményekkel, szervezetekkel, szakemberekkel való együttműködés módját. (1/2000. SzCsM rendelet 5/A.§ ac alpont)

*A kapcsolatépítés/együttműködés kialakítása és fenntartása során figyelembe veendő fontos szempontok:*

* *a kulcsfontosságú szervezeti és társadalmi, közösségi partnerkapcsolatok meghatározása,*
* *az együttműködés tervezése, az együttműködés kialakítása,*
* *igények, elvárások megismerése,*
* *a partnerszervezetek közötti folyamatok javítása,*
* *az egyes intézmények feladatainak megismerése és meghatározása.*

***Az utcai szociális munkát végző szolgálat kapcsolatai, együttműködő partnerei****nek köre településenként, ellátási területenként, az ellátási területen jelen lévő célcsoportoktól és az ott jellemző szociális, gazdasági, társadalmi, szervezeti szituációktól függően változó lehet.*

***Hajléktalan ellátáson belüli szereplők:*** *egyéb utcai szociális munkát végző szolgálat(ok), krízisautó szolgálatok; nappali melegedőt, éjjeli menedékhelyet, átmeneti szállást működtető (saját intézményen/fenntartón belüli, vagy kívüli) szervezetek, regionális diszpécserszolgálatok, egészségügyi centrumok, hajléktalan háziorvosi szolgálatok.*

**Kötelező együttműködés a diszpécserszolgálattal**

Az 1/2000. SzCsM rendelet 104. § (7) bekezdése alapján az utcai gondozó szolgálatoknak együttműködési megállapodást kell kötniük a regionális diszpécser szolgálatokkal. *A szakmailag elfogadható, hatékony feladatellátás érdekében mind a diszpécserszolgálatnak, mind az utcai szociális szolgáltatásnak törekednie kell arra, hogy együttműködésük zavartalan, a vonatkozó szakmai és jogszabályi előírásoknak, szabályoknak megfelelő legyen és segítse az utcán élők segítését, ellátását.*

A diszpécserszolgálattal történő együttműködéssel kapcsolatos kérdéseket - a feladatok, a vállalt kötelezettségek és a közterületen töltött ellátási időszakok meghatározásával - együttműködési megállapodásban kell rögzíteni.

**Együttműködés az ellátási területtel szomszédos utcai szociális szolgáltatást végzőszolgálatokkal:**

*Az 1/2000. SzCsM. 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.*

**Együttműködés a nappali melegedővel, éjjeli menedékhellyel**

*Az utcai szociális szolgálat munkája leggyakrabban a nappali melegedőkhöz, éjjeli menedékhelyekhez kapcsolódik szorosabban, hiszen az utcai szolgálat ügyfelei leginkább ezeket a szolgáltatásokat veszik igénybe, illetve legtöbbször az utcai szociális munkás is ezeknek a szolgáltatásoknak az igénybevételét javasolja.*

*Az együttműködés több szinten is megvalósulhat:*

* *szolgáltatásba irányítás – az utcai szolgálatnak ismernie kell, hogy ott milyen szolgáltatások és feltételek vannak, az intézmény is megfogalmazhatja, hogy milyen embereket irányítsanak oda – vagyis kiknek ajánlják inkább a szolgáltatásaikat, mit tudnak tenni értük, stb.*
* *közös ügyfelek esetében a túlgondozás, keresztbe gondozás elkerülése, esetmegbeszélés, közös gondozás (párhuzamos gondozás),*
* *információcsere.*

**Együttműködés az átmeneti szállóval:**

*Az utcai szolgálatok és az átmeneti szállást biztosító intézmények közötti együttműködés kétirányú kapcsolatot feltételez. Egyfelől az utcai szociális munkás az utcáról, közterületről átmeneti szállásra kerülő emberek elhelyezését követően segítheti beilleszkedésüket, részt vehet az utógondozásukban. Másfelől az átmeneti szállás munkatársai részt vehetnek a közterületen élő emberek előgondozásában is.*

*Az átmeneti szállóval való együttműködésnél fontos, hogy az utcai szociális szolgálat kapjon információt az átmeneti szállóról az utcára (vissza)kerülő ügyfelekről is.*

**Együttműködés az egészségügyi centrummal (háziorvosi ellátás, lábadozó)**

*Az utcai szociális szolgálat (utcán élő hajléktalan) ügyfelei között viszonylag magas arányban vannak azok, akik időlegesen vagy tartósan egészségügyi problémával küzdenek. Az ő megfelelő ellátásuk érdekében az utcai szolgálat szoros szakmai kapcsolatban kell, hogy legyen az ellátási területen működő egészségügyi centrummal, a területi ellátási kötelezettség nélküli háziorvosi ellátással is.*

*Az utcai szociális szolgálatnak az egészségügyi centrummal (annak háziorvosi ellátásával és lábadozó szolgáltatásával) olyan kölcsönös együttműködésre kell törekednie, ami lehetővé teszi, hogy*

* *az általuk bevitt ügyfelek mindenképpen megkapják a szükséges orvosi ellátást,*
* *az ellátás során elsőbbséget élvezzenek (mivel vannak olyan ügyfelek, akiket nem tud otthagyni az utcai szolgálat az egészségügyi centrumban, így ha várakozni kell vele, a szolgálat nem tudja végezni az egyéb feladatait),*
* *az orvos és a szociális munkás előzetesen és az orvosi vizsgálatot követően is konzultálni tudjanak az ügyfél helyzetével, körülményeivel, gyógykezelésével, további elhelyezéssel kapcsolatos fontos információkról, feladatokról,*
* *a lábadozóba bekerülő utcás ügyfelekről tudomása legyen a szolgálatnak, és értesüljön arról is, ha az ügyfél onnan kikerül, illetve kórházba kerül,*
* *A lábadozóba elhelyezésre került ügyfelek rendszeres látogatása, illetve az intézmény szociális munkásával való kapcsolattartás.*

*A hatékony együttműködés alapfeltétele, hogy az egészségügyi centrum munkatársai ismerjék a hajléktalan ellátó intézmények, az utcai szociális munkát nyújtó szolgálatokműködési rendjét, feladatait, az ügyfelek által igénybe vehető szolgáltatásokat. Az utcai szolgálatoknak pedig ismerniük kell az egészségügyi centrum működési rendjét, szolgáltatásait.*

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-95obX0lQsHg/XXZQEPe76NI/AAAAAAABJOI/KFUKwDEtrO8WhNhqbTRTG-gevyfeHeStgCK8BGAs/s0/2019-09-09.png | A kórházból kikerülő, gyógyult, avagy kórházi ellátást már nem igénylő krónikus állapotban lévő, esetlegesen lábadozás céljából otthonába bocsátott lakhatással nem rendelkező személyek egészségügyi, mentális, valamint szociális állapotuknak megfelelő ellátásba kerülésével kapcsolatos eljárásrendet lásd a 1. sz. mellékletben! |

**Szociális és gyermekjóléti ellátórendszeren belüli, az utcai szociális munka szempontjából releváns szereplők:** idősek, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek, fogyatékosok nappali ellátó intézményei, bentlakást nyújtó intézményei, támogatott lakhatás, falu- és tanyagondnok, étkeztetést biztosító szervezetek, házi segítségnyújtást végző szervezetek, család- és gyermekjóléti szolgáltatás, közösségi ellátás.

*Az utcai szociális szolgálat célcsoportja – ahogy a vonatkozó fejezetben részletesen ismertetjük – igen széles körű, és nem csak a hajléktalan emberek segítésére, ellátására, gondozására korlátozódik. Mivel gyakorlatilag az utcai szolgálat szinte az egyetlen olyan szolgáltatás a szociális területen belül, mely folyamatosan jelen van a közterületen, ezért fontos szerepe van az utcán segítségre szoruló egyének, csoportok megfelelő szolgáltatáshoz/szolgáltatásokhoz való hozzájuttatásában. E jelző, észlelő funkciójának ellátásához nem csak a szociális és gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátórendszer (helyi) ismeretére van szükség, hanem az utcai szociális szolgálat ellátási területén lévő intézményrendszerrel való szoros (informális és formális) együttműködésre is.*

*Az utcai szolgálat (vagy az azt fenntartó szervezet) egyik legfontosabb feladata, hogy feltérképezze azokat a segítő szervezeteket, akikkel az utcán segítségre szoruló emberek ellátása érdekében együtt tud működni és kialakítsa velük az együttműködés formáit.*

*Az utcai szociális szolgálatnak ajánlott együttműködési megállapodást kötnie, amennyiben más szolgáltatók, intézmények részére biztosít szolgáltatásokat. Az együttműködési megállapodásban szükséges rögzíteni a szolgáltatási elemek meghatározásával azok igénybevételének feltételeit és ellentételezését is.*

**Az együttműködés lehetséges színterei és tartalma:**

* *jelző, észlelő funkcióból adódóan más ellátóhoz való irányítás,*
* *szolgáltatások igénybevétele érdekében történő irányítás,*
* *közös ügyfelek esetén gondozás, esetmegbeszélés, információcsere,*
* *beilleszkedés segítése (utánkövetés),*
* *vörös kód idején történő elhelyezés nyomon követése, szükség esetén segítségnyújtás, gondozás.*

**Települési szintű együttműködési hálózat kialakítása**

*Az utcai szociális szolgálat hatékonyságát és az együttműködések kialakítását segíti a település szintű együttműködési hálózat kialakítása, melyet alapvetően két céllal érdemes létrehozni****:***

* *életmentés, ártalomcsökkentés, és a szolgáltatásokhoz való hozzájuttatás elősegítésére (együttműködő partnerek: utcai szociális szolgáltatás, regionális diszpécser szolgálat, krízisautó szolgálat, mentő, rendőrség, polgárőrség, közterület felügyelet, befogadó helyek, sürgősségi ellátás stb.)*
* *a célcsoport társadalmi integrációjának segítése érdekében*

*(együttműködő partnerek: önkormányzat, szociális intézmények, civil szervezetek, érdekvédő szervezetek, munkáltatók, munkaügyi központ, oktatási-, képzési szervezetek, stb.)*

**Ellátórendszeren kívüli szereplők:** karitatív szervezetek, lakóközösségek, laikus segítők.

## A szakmai munka dokumentációja

A végzett tevékenység dokumentálása elengedhetetlen annak érdekében, hogy az egyes folyamatok nyomon követhetőek legyenek. Éppen ezért fontos az egyes, az utcán fellelt személyek, ügyfelek legfontosabb adatainak rögzítése, a velük történt események rögzítése, a részükre nyújtott szolgáltatások rögzítése, a számukra nyújtott segítség tartalmának rögzítése, a gondozási, esetkezelési folyamatok rögzítése, stb.

|  |  |
| --- | --- |
| https://lh3.googleusercontent.com/-i_FXTb21ukE/XXZOjoVKMUI/AAAAAAABJN0/Jp7ePKZDxEo0jdRczpcCnCcIBiETqvo_wCK8BGAs/s0/2019-09-09.png | *A szakmai dokumentáció több célt is szolgálhat, egyrészt keretet biztosít a szakmai munka végzéséhez, az ügyfelekkel való kapcsolattartás áttekinthetőbbé válhat, a szakmai munkát célirányosabbá teheti. Lehetőséget teremt a szociális munka szervezettségének, hatékonyságának javítására, segíti a stratégiai döntések meghozatalát, valamint a beszámolók és statisztikák elkészítését is.* |

Az utcai szociális szolgálat dokumentációját minden szolgálatnak magának kell kialakítania, egyrészt a szervezeti kultúrájának, célkitűzéseinek megfelelően, az ellátási területen lévő ügyfelek igényeinek és szükségleteinek, valamint az utcai szakmai munkát segítő kapcsolatrendszer, együttműködések figyelembe vételével.

A szakmai dokumentáció kialakításához a következő szempontok figyelembe vételét ajánljuk, bár egy részüket a korábbi fejezetekben érintettük, itt a teljes összkép miatt ismételten megjelenítjük azokat:

**Ügyfelekről vezetett nyilvántartás:**

**Az ügyfelekre vonatkozó személyes adatokat kezelni csak az ügyfél írásos belegyezésével az adatkezelési nyilatkozat megismerésével és annak elfogadásával lehetséges.[[7]](#footnote-8)**

*Az ügyfelekről nyilvántartott legfontosabb adatok esetében a személyes adatok felvétele – főként a kezdeti időszakban – nem mindig lehetséges teljes körűen, az ellátással szemben bizalmatlan ügyfelek nem mindig szeretnék megadni nevüket és más adataikat. Éppen ezért a beazonosítás érdekében, amennyiben az ügyfél a nevét nem kívánja megadni érdemes rögzíteni becenevet vagy olyan leírást, amely egyértelműen beazonosíthatóvá teszi az ügyfelet.*

*A személyes adatokon (születési idő, hely; anyja neve, állampolgársága, stb.) túlmenően érdemes rögzíteni olyan adatokat is, melyek egy esetleges későbbi ügyintézéshez (pl. gyógyszer ingyenesítés, segély intézése), vagy más szolgáltatások igénybevételéhez szükségesek lehetnek. Ilyen adatok például a tüdőszűrés dátuma (vagy annak érvényességi ideje), a TAJ szám, a tényleges fellelhetőségi hely (rögzíthetők a lakcímkártya adatai is emellett). Az ügyfél jövedelemére vonatkozóan érdemes azt is rögzíteni, hogy mekkora és milyen típusú jövedelme van az ügyfélnek.*

*Ugyanígy fontos információ, ha az ügyfél meg tud olyan személyt nevezni, akit szükség estén értesíteni lehet. Ebben az esetben az értesítendő személy nevét és elérhetőségeit is rögzíteni kell, valamint azt is, hogy milyen esetekben értesíthető, értesítendő.*

*Fontos információ lehet az ügyfelek esetében az is, hogy gondnokság alatt állnak-e, ebben az esetben rögzíteni kell a gondnokság tényét és a gondnok elérhetőségeit is.*

*A hatékony ellátás megszervezése érdekében érdemes rögzíteni azokat az egészségi állapottal kapcsolatos információkat is, amit jó, ha tud mindenki, aki kapcsolatba kerül az ügyféllel, mint például a cukorbetegség, vagy epilepszia.*

*Fontos, hogy a felvett adatok egy gyors áttekintést tudjanak adni az ügyfélről.*

**A napi szakmai munka nyilvántartása/dokumentálása:**

*A napi munka dokumentálása két szinten is megvalósulhat:*

* *egyrészt az ügyfelekkel végzett szakmai munka, a részükre nyújtott szolgáltatások rögzítése, események (mint például ügyintézés, gondozás, szállítás stb.) rövid leírása, illetve a helyszín rögzítése,*
* *másrészt az ügyfelekhez nem köthető szakmai munka dokumentálása, mint például adománygyűjtés, szakmai team, adminisztráció, terepfelmérés, stb.*

**A szakmai munkához kapcsolódó egyéb (nem napi szintű) dokumentálás**

**Regionális diszpécserszolgálattal való együttműködés rögzítése**

* a regionális diszpécserszolgálattól érkező bejelentések fogadása, visszajelzések dokumentálása,
* a regionális diszpécserszolgálat által szervezett szakmai programokon való részvétel dokumentálása.

**Szociális térkép készítése**

*Az utcai szociális szolgálatdokumentációjának szerves részét kell képeznie a szociális térkép készítésének, és annak időközönként történő felülvizsgálatának, aktualizálásának is, valamint a rendszeres terepfelmérés, feltérképezés során azoknak a helyszíneknek a nyilvántartásának, ahol a szolgálat potenciális ügyfelei tartózkodnak, rendszeresen előfordulnak, azokat a potenciális helyeket, ahol alkalmasint megfordulhatnak, tartózkodhatnak. A szociális térképnek ezen kívül célszerű tartalmazni az ellátási területen lévő szociális (és a segítő munkához fontos más területek) ellátórendszer szolgáltatásait, igénybevételének feltételeit.*

*A szociális térképet rendszeresen, de legalább félévente – a téli krízisidőszak előtt és után –érdemes frissíteni, aktualizálni.*

**Életút-interjú/állapotfelmérés**

*A hosszú távú esetkezelést segíti az ügyfél addigi életének, élettörténetének megismerése, hiszen ezzel közelebb kerülhet a szociális munkás ahhoz, hogy az ügyfél problémáit átfogóbban lássa, feltérképezze az ügyfél saját erőforrásait, korábbi problémáinál a megoldási stratégiáit. Az ügyfél élettörténetének ismerete közelebb vihet ahhoz, hogy problémáit átfogóbban lássuk: információkat szerezhetünk saját maga és környezete erőforrásairól, amelyeket a problémakezelés fázisában jól hasznosíthatunk. Emellett az interjú során gyakran kiderül, mi az a legfőbb probléma, amelyben az ügyfél támogatásra szorul.*

**Esetátadás, esetlezárás**

*Amennyiben az ügyfél tartósan szállásnyújtó ellátásba, illetve másik szervezet gondozásába kerül az ügyfél esetanyagát, a jövőbeni együttműködés, ellátás szempontjából fontos iratokat, dokumentumokat az utcai szociális szolgáltatásnak érdemes átadnia. Célszerű az esetátadásokat egy erre a célra szolgáló formanyomtatványon megtenni, ahol szerepel az esetátadás időpontja és oka, az átadásra kerülő iratok jegyzéke, valamint az esetátadó és esetátvevő szociális munkás aláírása. Fontos abban is megállapodni, hogy amennyiben az ügyfél ismételten utcára kerül, arról az utcai szolgálatot haladéktalanul értesíti az esetfelelős.*

**Előzetes útvonalterv készítése (javasolt heti bontásban) – menetlevél vezetése**

* *Az előzetes útvonalterv elkészítése segíti a szolgálat munkájának tervezhetőségét, hozzájárul a szakmai munka szervezettségének, tudatosságának javításához. Célja annak biztosítása, hogy az utcai szociális munkások mindenhova eljussanak meghatározott időnként, ne maradjon ki a terület egyik része sem.*
* *A ténylegesen bejárt útvonal helyszíneinek rögzítése, a tapasztalatok rövid összegzése is szükséges. Az itt rögzített információk is nagyban segíthetik a szociális térkép elkészítését és frissítését is.*
* A ténylegesen bejárt útvonalat menetlevélen is rögzíteni kell*.[[8]](#footnote-9)*

**Természetben átadott szolgáltatások rögzítése**

*Az utcai szociális szolgáltatássorán kiosztott – pályázati forrásból, adományból vagy egyéb forrásból származó - természetben átadott szolgáltatásokat is fontos dokumentálni. Amennyiben ezekre vonatkozóan nincs kötelezően előírt nyomtatvány, az utcai szociális munkásnak akkor is érdemes rögzítenie, hogy mely ügyfélnek mit és milyen mennyiségben adott át (pl. ügyfél gondozási lapján).*

*Ilyen természetbeni juttatások lehetnek:*

* *rendszeres vagy nem rendszeres, helyhez és időhöz kötött (pl. alapszükségletet kielégítő szolgáltatások): étkeztetés, konzerv, ruhaosztás, stb.*
* *a túlélést segítő intézkedések (pl. „lakhely fűthetővé tétele, eső elleni védekezés, stb.), és eszközök, felszerelések osztása.*
* *az egészségi, lelki állapot romlásának megelőzését célzó, vagy bekövetkeztének idejét lassító szolgáltatások, például vitaminok, védőoltások adása, stb.*

# MELLÉKLET

*1. sz. melléklet*

**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 betegútját kívánja szabályozni az egészségügyi ellátórendszer és a hajléktalan személyeket ellátó rendszer között, az alábbiak szerint:

1. **Az intézményből kórházba kerültek esetében:**
2. 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 személyzetét a kórházi ellátás megkezdéséről, avagy - ha a kórházi ellátás szükségtelen – az intézménybe való visszabocsájtás tényéről, tájékoztatva az intézmény személyzetét az ellátott általános állapotáról (különösen az önellátó képesség meglétéről, hiányáról, aktuális mentális állapotról). Utóbbi esetben a kapcsolattartó a Regionális diszpécserszolgálat felé is jelzéssel él.

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

Ha az ellátott önellátásában részben, vagy egészébenben 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.

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.

1. **A közterületről kórházba került ellátottak esetében:**
2. A közterületről kórházba került, hajléktalan személyek esetében a kórházi osztályra való felvételt követően a kapcsolattartó haladéktalanul értesíti a területileg illetékes diszpécserszolgálatot a célból, hogy a diszpécserszolgálat munkatársai az ellátottal kapcsolatban lévő utcai szociális munka szolgálatot tájékoztassák ügyfelük kórházi ellátásáról.

A területileg illetékes utcai szociális munka szolgálat 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

1. Ha az ellátott kórházi ellátása nem indokolt, a kapcsolattartó, a kórházba kerülést követően azonnal értesíti a területileg illetékes diszpécserszolgálatot a célból, hogy a diszpécserszolgálat munkatársai az ellátott elhelyezésében segítséget nyújthassanak
2. **Azon személyek esetében, akik otthonukból kerültek kórházba, de hazatérésük nem biztosított:**
3. Az I.-es és II.-es pontok figyelembevételével a területileg illetékes regionális diszpécserszolgálat, 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 diszpécserszolgálatok, avagy az ellátást vállaló szállást nyújtó intézmény, és kapcsolt utcai szociális munka szolgálat segítséget nyújthatnak.



1. *1993. évi III. tv. (továbbiakban: Szoc. tv.) 64. § (2) bekezdés, 1997. évi XXXI. tv. 17. § (1) bekezdés* [↑](#footnote-ref-2)
2. <http://szocialisportal.hu/-/csalad-es-gyermekjoleti-szolgaltatasok-szakmai-szabalyzo-dokumentumai> [↑](#footnote-ref-3)
3. *A készenléti szolgálat működésének részletes szabályait lásd a Szakmai ajánlás a Gyermekvédelmi Jelzőrendszeri készenléti szolgálat speciális szolgáltatók számára című dokumentumban (*[*http://szocialisportal.hu*](http://szocialisportal.hu)*)* [↑](#footnote-ref-4)
4. *Szociális munka etikai kódexe (*[*http://3sz.hu/sites/default/files/Etikai.pdf*](http://3sz.hu/sites/default/files/Etikai.pdf)*)* [↑](#footnote-ref-5)
5. *Lásd részletesen K*özérdekű önkéntes tevékenységről szóló 2005. évi LXXXVIII. törvény *6 §.* [↑](#footnote-ref-6)
6. *Tájékoztató munkáltatók részére a védőruha (egyéni védőeszköz) és a munkaruha juttatásának szabályozásáról (Nemzetgazdasági Minisztérium Munkavédelmi Főosztály)*

*[(www.ommf.gov.hu/letoltes.php?d\_id=7561)](http://(www.ommf.gov.hu/letoltes.php?d_id=7561))* [↑](#footnote-ref-7)
7. *Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (általános adatvédelmi rendelet, GDPR) a személyes adatok kezelésére vonatkozóan alapelveket határoz meg, az alapelvek teljesüléséhez pedig részletes követelményrendszert állapít meg. A GDPR hét alapelvet ír le, ezek a személyes adatok kezelése során együttesen alkalmazandók.* [↑](#footnote-ref-8)
8. *A 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.* [↑](#footnote-ref-9)