

**KISTÉRSÉGI HUMÁN SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT
HAJLÉKTALANOK GONDOZÓHÁZA**

HÁZIREND

A KHSZK Hajléktalanok Gondozóháza szolgáltatásait igénybevevők köre:

A Hajléktalanok Gondozóháza szolgáltatásait azok a személyek vehetik igénybe, akik a fenntartó Gyöngyös Körzete Kistérség Többcélú Társulását alkotó települések közigazgatási területén lakhatással nem rendelkeznek, de családi, munkahelyi kapcsolataik a térséghez kötik, illetve életvitelszerűen e települések közigazgatási területén tartózkodnak.

A Hajléktalanok Gondozóháza szolgáltatásait az alábbi ellátási formában biztosítja a működési engedélye szerint:

- a) nappali melegedő (25 fő)
- b) éjjeli menedékhely (15 fő)
- c) éjjeli menedékhely-időszakos férőhely téli krízis időszakban november 1 - április 30. (+6fő)

1. A Hajléktalanok Gondozóháza szolgáltatásai ellátási típusonként

1.1 *A nappali melegedőben igénybe vehető szolgáltatások köre:*

- a) tisztálkodás (a szükséges textíliák és tisztálkodó szereket az intézmény biztosítja);
- b) személyes ruházat tisztítása; mosási lehetőség mosószer biztosításával;
- c) ruhapótlás, - csere; (karitatív szervezetek együttműködésével ruhaadományokból)
- d) közösségi együttlét (tv nézés, társasjátékok) és napközbeni pihenés lehetősége;
- e) melegítőkonyha használata
- f) szociális ügyintézés, tanácsadás
- g) étkeztetés a KHSZK szociális étkeztetés feladatellátásán keresztül külön megállapodás megkötésével;
- h) heti egy alkalommal orvosi ügyelet (szerdánként 14.00 – 16.00 között)

A nappali melegedő minden hétköznap 8:00-18:00 óra között tart nyitva.

1.2 *Az éjjeli menedékhelyen igénybe vehető szolgáltatások köre:*

- a) éjszakai pihenés (ágy, éjjeli szekrény biztosítása személyes holmik tárolására)
- b) tisztálkodási lehetőség tisztálkodó szerek biztosításával
- c) melegítőkonyha igénybevétele
- d) mosási lehetőség mosószer biztosításával
- e) heti egy alkalommal 2 órában orvosi ügyelet (szerdánként 14:00-16:00 között)

Az éjjeli menedékhely nyitvatartási ideje naponta 18:00-8:00 óra.

1.3 *Az átmeneti szálláson igénybe vehető szolgáltatások köre:*

A Hajléktalanok Gondozóháza Átmeneti Szállásának igénybevételéhez kérelem benyújtása szükséges. A kérelmet szóban vagy írásban lehet benyújtani az intézményegység-vezetőhöz. (szóban vagy írásban).

Az átmeneti szállás az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- a) tisztálkodási lehetőség tisztálkodó szerek biztosításával

- b) melegítőkonyha igénybevétele
- c) szociális ügyintézés, tanácsadás
- d) egyéni szociális esetkezelés
- e) közösségi együttlét, pihenés lehetősége
- f) heti egy alkalommal 2 órában orvosi ügyelet (szerdánként 14:00-16:00 között)
- g) csomagmegőrzés
- h) mosási lehetőség mosószer biztosításával

Az átmeneti szállás 24 órás tartózkodást biztosít az ellátást igénybevevő számára. A szolgáltatás térítési díjköteles. Az intézménybe érkezés naponta 21 óráig történhet, kivéve indokolt esetben, pl.: munkavégzés, vagy előre jelzett egyéb indok. Az átmeneti szállás a hajléktalan személyek tartózkodási helyeül is szolgál, az átmeneti szállás megszüntetése iránti igényt írásban kell bejelenteni

2. Az intézmény működési rendjének szabályai

Az intézményben való tartózkodás fő alapelve, hogy az ellátást igénybevevő a szolgáltatásokat úgy veheti igénybe és jogait úgy gyakorolhatja, ha mások érdekeit nem sérti, ha nem veszélyezteti saját és társai, illetve az intézményegység dolgozóinak egészségét, testi épségét.

Az intézmény lakóinak, valamint alkalmazottainak egymáshoz való viszonya a személyes tiszteletre épül, mely alapján elvárás a kölcsönös tapintat, udvariasság, megértés és a tolerancia. Az ellátottak jogait az intézmény alkalmazottai és a lakók egymás között is kötelesek tiszteletben tartani.

Az intézmény valamennyi, működésével kapcsolatos szabálya a nappali melegedő, az éjjeli és időszakos éjjeli menedékhely, és az átmeneti szállást igénybevevőkre egyaránt vonatkozik. Az intézmény valamennyi szolgáltatásai igénybevételenek feltétele, hogy az ellátást igénylő személy sem az intézményi felvétel igénylésekor, sem a jogviszonya időszakában az intézményben való tartózkodásakor

- a) nem áll erős alkoholos befolyásoltság alatt,
- b) kábítószer és más hasonló hatású szer hatása alatt,
- c) nem szenved fertőző (vagy undort keltő) betegségben és erről orvosi igazolással rendelkezik.
- d) Az ellátást igénybevevők személyes szabadsága nincs korlátozva, de mindenki számára betartandók az alábbi, működést szabályozó pontok

- Az ügyfelek számára az ügyintézés minden nap biztosított, kivéve a 13:00 - 15:00 óra közötti időszakot.
- Az intézménybe történő be- és kiengedésre ("kapunyitásra") reggel 7:00 és este 19:00 között 30 percenként van lehetőség, minden egész és fél órában. Az intézmény főkapuja a nap 24 órájában zárt, a beengedés csengetésre történik.
- A 19:00 - 7:00 közötti időszakban (pl: krízishelyzet, munkából való megérkezés esetén) nincs időhöz kötve a kapunyitás, az ügyeletes dolgozó a csengetésre beengedi az ellátottat.
- tartós távollét esetén (14 naptári napot meghaladó ismeretlen helyen való távollét) friss negatív börtényorvászati igazolást köteles bemutatni az ellátást igénybevevő

- e) A személyes ruházat tisztítása, mosása az intézményben kifüggesztett „mosási rend” szerint történik. A mosáshoz szükséges eszközöket és tisztítószerket az intézmény biztosítja.
- f) Tisztálkodás céljára a fürdőhelyiségeket az előírásoknak megfelelően vehetik igénybe, a tisztálkodáshoz szükséges textíliát és eszközöket (szükség szerint) az intézmény biztosítja.
- g) Az ellátottak kötelesek maguk után tisztán, rendezetten hagyni a tisztálkodáshoz, mosáshoz, főzéshez, étkezéshez igénybevett helyiségeket és eszközöket.
- h) Az átmeneti szálláson ágynemű az éjjeli menedékhelyen meleg takaró biztosított.
- i) Étkezésre csak a kijelölt helyiséget lehet igénybe venni, a hálókahelyiségekben étkezni, ott élelmiszert tárolni tilos.
- j) Az ellátottak rendelkezésére áll egy teakonyha, ha saját készítésű ételt kívánnak elkészíteni, fogyasztani.
- k) Az étel tárolására a hűtőszekrény biztosított, tartós élelmiszerek tárolása csak és kizárólag az erre kijelölt szekrényben és helyiségben történhet.
- l) Krízis időszakban, november hónap és április hónap között napi egyszeri hideg, alkalmanként meleg étel kerül kiosztásra. Naponta két alkalommal: 10:00- 13:00 óra között, illetve 20:00 -21:00 óra között történik az élelem osztása.
- m) Az átmeneti szálláson és éjjeli menedékhelyen 23:00 órakor van villanyoltás, ezt követően a hálókahelyiségekben hangoskodni tilos.
- n) A melegítő konyha helyiségei, minden naptári napon 23:00 és reggel 05:00 óra között zárva tartanak a lakók zavartalan pihenése érdekében.
- o) Az intézménybe való beérkezés határideje minden naptári napon legkésőbb 21:00. (ez alól kivételt csak a következők lehetnek:
 - munkából való beérkezés
 - előre egyeztetett késői érkezés (pl rokonlátogatáson volt vidéken)
 - egyéb rendkívüli eset

2.1 A látogatás rendje

A látogatási idő a szolgáltatások komplexitására és a szolgáltatást igénylők nyugalma való tekintettel a nappali melegedőben naponta 12:00- 16:00 óra között, az átmeneti szálláson naponta 16:00-19:00 óra között szabályozott. Az intézmény ellátottai látogatókat a látogatási idő alatt fogadhatnak a nappali melegedő közösségi helyiségében. A látogatók a látogatás kezdetekor és a látogatás befejezésekor kötelesek érkezésüket az intézmény ügyeletesi feladatait ellátó dolgozójának jelezni. Az ügyeletes a látogatás tényét, az érkezés és a távozás időpontját feljegyzi az átadó füzetbe. A látogatók fogadása során figyelemmel kell lenni az intézményben élő más személyek nyugalma.

19:00-12:00 óra közötti időszakban csak az intézmény dolgozói és az ellátottak tartózkodhatnak az intézmény területén.

Az intézményegység vezető a látogatás rendjét szándékosan és súlyosan megzavaró személyekkel szemben a következő intézkedést teheti:

- a) felszólítja az érintettet a távozásra, valamint
- b) értesíti a rendőrséget a szükséges intézkedések foganatosítása érdekében

Az intézmény látogatási rendjét szándékosan és súlyosan megzavaró személy az, aki a másodszori tájékoztatás és figyelmeztetés ellenére sem tartja be a látogatási időt illetve, aki

viselkedésével (hangoskodásával stb.) zavarja a többi látogatót, a lakók nyugalalmát, napirendjét.

2.2 Személyes tárgyak használatára vonatkozó szabályok

- a) Az intézménybe érkezéskor, az Éjjeli menedékhelyet és Átmeneti szállást igénybevevők részére lehetőség van bármilyen érték leadására megőrzés céljából a reggeli eltávozásig.
- b) Az átvett, leadott értékekről átvételi bizonylatot kell készíteni. Az intézmény csak az ilyen módon leadott értékekért vállal felelősséget.
- c) Az átmeneti szállást igénybevevő ellátottak az intézménybe csak korlátozott mennyiségben hozhatnak magukkal személyes tárgyakat, valamint használati tárgyakat, mely a szobákban kerül elhelyezésre. Korlátozás nélkül behozható személyes használati tárgyak:
 - személyes ruházat és lábbeli (maximum 1zsáknyi)
 - tisztálkodó szerek
 - személyes használatra szánt kisebb eszközök (pl.: evőeszköz, pohár stb.),
 - személyi használati tárgyak (pl. óra, villanyborotva stb.),

A személyes tárgyakat az ellátottak csak úgy használhatják, hogy azok másokra veszélyt ne jelentsenek. Az ellátott a saját tisztálkodó szereit, eszközeit használja. Amennyiben az ellátott nem rendelkezik tisztálkodó szerekkel, eszközökkel, úgy az intézmény biztosítja számára az alapvető tisztálkodó szereket és eszközöket. Az ellátott részére az intézmény biztosítja az előzőekben meghatározottakon kívül azokat a további személyes higiéniai eszközöket, melyekkel az ellátott nem rendelkezik. Az átadás-átvétel tényét az erre a célra kialakított formanyomtatványon nyilvántartja, vezeti az intézmény.

2.3 Alkohol, kábító és bódító szerek fogyasztására, tárolására vonatkozó szabályok

- a) Az alkohol fogyasztása, tárolása az intézmény rendjének és a lakók nyugalmanak érdekében tilos.
- b) Az intézményben alkoholszonda használata szükség esetén alkalmazható, ennek érdekében az ellátást igénybevevő együttműködni köteles.
- c) Az ügyeletes amennyiben alkohol szondát használ a mérés adatait dokumentálni köteles az átadó füzetben a mérés körülményeivel együtt

3. Az ellátott kötelezettségei

Az ellátott kötelessége, hogy:

- a) betartsa a házirendben foglaltakat, különös tekintettel arra, hogy más ellátott és a dolgozók jogait ne sértse;
- b) napi rendszerességgel történő tisztálkodás;
- c) amennyiben vénnyköteles gyógyszeres kezelés alatt áll, a gyógyszereket az ügyeleti szobában elzárva tárolja és az orvos utasításainak megfelelően az ügyeletes dolgozó jelenlétében szedje
- d) egészségügyi állapotához igazodva – közreműködjön saját lakókörnyezetének, lakószobájának, valamint az általa használt eszközöknek a rendben tartása,
- e) óvja saját és lakótársai testi épségét, egészségét,
- f) haladéktalanul jelentse az ügyeleti feladatokat ellátó dolgozónak, ha magát, lakótársait, az intézmény alkalmazottait vagy másokat veszélyeztető állapotot,

- tevékenységet, illetve balesetet, rosszulletet észlel, továbbá – amennyiben állapota lehetővé teszi – ha megsérült; rosszul van,
- g) az intézmény eszközeit, berendezéseit, közösségi helyiségeit rendeltetésszerűen használja.
 - h) Az intézmény területére csak a személyes használati tárgyaikat hozhatják be, melyek megőrzésére csak a bent tartózkodás ideje alatt van lehetőség.
 - i) A házirend betartására vonatkozóan a hajléktalan személy köteles együttműködni az intézmény dolgozóival,
 - j) Az átmeneti szálló szolgáltatásait igénybevevőknek a külön megállapodás, gondozási tervben rögzítettek alapján együttműködési kötelezettségük van az esetfelelős szociális munkással,
 - k) Az ellátottak egymás közötti kommunikációjában a tapintatos és udvarias viselkedés az elfogadott.

4. A házirend súlyos megsértésének szabályai

A házirend súlyos megsértésének minősülnek az alábbiak:

- a) Az agresszív, durva, fenyegető magatartás.
- b) Mindennemű fizikai bántalmazás, amely az intézmény területén történik, legyen annak sértettje ellátott, dolgozó, vagy egyéb személy.
- c) Hangoskodás, durva és ismételt személyeskedés.
- d) Az intézmény épületében való dohányzás. Dohányzásra csak, és kizárólag az udvaron a dohányzásra kijelölt helyen van lehetőség.
- e) Mindennemű bűncselekmény. (pl.: uzsora, zsarolás, kényszerítés, zaklatás, stb.)

Házirend ismételt, egy alkalomnál többször történő súlyos megsértéséért az intézményegység vezető az ellátást azonnali hatállyal megszünteti.

5. Az ellátottak jogaival kapcsolatos szabályok

5.1 Az intézmény köteles tiszteletben tartani az ellátottak

- a) személyiségi jogait,
- b) szabad vallásgyakorláshoz való jogát, valamint
- c) jogát
 - az élethez,
 - az emberi méltósághoz,
 - a testi épséghez,
 - a testi-lelki egészséghez.

5.2 Az intézmény köteles biztosítani a jogok érvényesítéséhez szükséges feltételeket.

5.3 Az intézményegység vezetője, illetve dolgozói nem hozhatnak olyan döntéseket, intézkedéseket, amelyek sértik az ellátottak e házirendben meghatározott jogait. Az intézményegység dolgozóinak kötelessége, hogy elkövessenek mindent annak érdekében, hogy az ellátottak személyiségi jogai érvényesüljenek.

5.4 Az ellátottakat megilleti személyes adataik védelme, valamint a magánéletükkel kapcsolatos titokvédelem.

5.5 Az intézmény az ellátottak ezen jogai érvényesülése érdekében fokozott figyelmet követel az ellátott

- a) személyi adatainak kezelésével,
- b) egészségügyi állapotával,
- c) személyes körülményeivel,
- d) jövedelmi viszonyaival kapcsolatban.

6. Az intézmény dolgozóira vonatkozó szabályok

- a) Az intézményegység vezetője gondoskodik a dolgozók foglalkozásbeli titoktartási kötelezettségének érvényesüléséről és a lakók személyiségi jogainak tiszteletben tartásáról.
- b) A dolgozó nem tanúsíthat olyan magatartást, amellyel az intézmény jogos érdekeit bizonyíthatóan sérti, jó hírét veszélyezteti.
- c) Az ellátottakkal kapcsolatos bármely információt a titoktartás kötelezettségének betartásával kezeli.
- d) A dolgozóknak a munkaköri kötelessége teljesítéséért ajándékot, pénzt, vagy bármilyen más vagyoni előnyt kérnie és elfogadnia nem szabad.
- e) Az intézményben dolgozó, valamint közeli hozzátartozója az ellátásban részesülő személlyel tartási, életjáradéki és öröklési szerződést az ellátás időtartama alatt, illetve annak megszűnésétől számított egy évig nem köthet.
- f) A szolgáltatást nyújtóknak tiszteletben kell tartania az ellátás igénybe vevők emberi méltóságát, személyi jogait.
- g) Az ügyeletes dolgozónak saját és az ellátottak testi lelki épsége, illetve az intézmény épsége érdekében joga van az azt veszélyeztető személyt távozásra felszólítani. Erről írásbeli dokumentáció készül.
- h) Az ügyeletes dolgozónak súlyos házirend sértés esetén (veszélyhelyzet megelőzése vagy azt megszüntetése céljából) joga van az ellátottat az intézményegység vezetője érkezéséig, vagy az ő távolléte esetén helyettese érkezéséig, egyéb esetben 12 órára kizárni az ellátásból, melynek okát és körülményeit részletesen köteles dokumentálni Amennyiben az ügyeletes az ellátottat súlyos házirend sértés miatt távozásra szólítja fel az ellátottat, az annak haladéktalanul köteles eleget tenni, ellenkező esetben rendőri intézkedésre kerül sor, ami az ellátásból való végleges kizárást vonhatja maga után.
- i) Az ellátást igénybevevők állapotának („beengedhetőségének”) megítélése az ügyeletes dolgozó joga és kötelessége.
- j) Amennyiben az ügyeletes várakozásra szólítja fel az ellátottat, mert az átmenetileg nincs „beengedhető állapotban”, az ellátott köteles azt tudomásul venni és az ügyeletes intézkedéseinek eleget tenni.

7. Adatkezelésre vonatkozó szabályok

Az intézménynek az ellátottak személyes, valamint különleges adatait úgy kell nyilvántartania és kezelni, hogy az maradéktalanul megfeleljen „az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról” szóló 2011. évi CXII. törvény személyes adatok védelmére vonatkozó rendelkezéseinek.

A szolgáltatást nyújtó intézmény a szolgáltatást igénybevevők adatait „a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról” szóló 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet 13/D-F §-ai szerint a Központi Elektronikus Nyilvántartási Rendszerben rögzíti, és a szolgáltatás igénybevételének tényét naponta jelenti.

8. A térítési díj megállapításának és fizetésének szabályai

Az éjjeli menedékhely és a nappali melegedő szolgáltatásai térítésmentesek.

Az átmeneti szálló szolgáltatása térítési díjköteles. Az ellátás első 30 napja azonban az átmeneti szálláson is térítésmentesen biztosított.

Térítési díj megfizetése

- a) Az intézményi térítési díjat a fenntartó állapítja meg és azt évente két alkalommal felülvizsgálhatja.
- b) A személyi térítési díj összegéről az intézményegység vezetője legkésőbb az intézmény igénybevétele követő 30 napon belül értesíti a fizetésre kötelezettet.
- c) A személyi térítési díj összege - a fenntartó határozatában foglaltak szerint - méltányosságból csökkenthető, ha a kötelezett jövedelmi és vagyoni viszonyai ezt indokoltá teszik.
- d) A személyi térítési díj nem haladhatja meg az ellátást igénybe vevő - a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv 119/C § -ában meghatározott jövedelemvizsgálat szerinti - havi jövedelmének 60%-át.
Ha a kötelezett a személyi térítési díj összegét vitatja, vagy annak csökkentését kéri, az előzőleg már szabályozott értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. A kérelem elbírálása a Társulás elnökének jogköre.

9. Az intézményi jogviszony megszűnésének szabályai

Az intézményi jogviszony megszűnik

- a) az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- b) a jogosult halálával,
- c) határozott idejű intézeti elhelyezés esetén a megjelölt időtartam lejártával, kivéve, ha a törvény rendelkezései alapján az elhelyezés időtartama meghosszabbítható.
- d) Az intézményi jogviszony megszüntetését a jogosult, illetve törvényes képviselője kezdeményezheti. A jogosult, illetve törvényes képviselője kezdeményezése alapján az intézményvezető az intézményi jogviszonyt megszünteti. Ilyen esetekben a jogviszony a felek megegyezése szerinti időpontban, ennek hiányában, a megállapodásban foglaltak szerint szűnik meg.

Az intézményegység vezető az intézményi jogviszonyt megszünteti, ha a jogosult

- a) más intézménybe történő elhelyezése indokolt,
- b) a házirendet, és az együttélés szabályait súlyosan megsérti,
- c) intézményi elhelyezése nem indokolt.
- d) az éjjeli menedékhely esetében, ha 3 naptári napot meghaladóan ismeretlen helyen tartózkodik.
- e) tartósan (30 naptári napot egybefüggően meghaladó) ismeretlen helyen tartózkodik
- f) Az intézményi jogviszony megszűnése esetén az intézményegység vezetője értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét
 - a személyes használati tárgyak és a megőrzésre átvett értékek, vagyontárgyak elvitelének határidejéről, rendjéről és feltételeiről,
 - az esedékes, illetve hátralékos térítési díj befizetési kötelezettségéről,
 - az intézménynek a jogosulttal szembeni követelésről, kárigényéről, azok esetleges előterjesztési és rendezési módjáról.

10. A jogosultak érdekvédelme, ellátással kapcsolatos panasztétel joga

- a) Az intézményegység vezetője köteles tájékoztatni az ellátást igénylőt az ellátás igénybevételének feltételeiről, az igénybe vételi eljárás módjáról, az átmeneti szállás esetében a szolgáltatás igénybevétele esetén esedékes térítésszámításának módjáról, annak összegéről, az intézmény működésének, valamint az együttélés szabályairól.
- b) Az intézményegység vezetője köteles tájékoztatni az intézmény ellátottjait az intézmény költségvetéséről, beruházási terveiről, az egy ellátottra jutó önköltség mértékéről, valamint az intézményi térítési díj mértékéről.
- c) A tájékoztatási kötelezettség kiterjed az ellátott jogi képviselő személyére, elérhetőségére is. Galyasné Dósa Katalin Regionális Jogvédő Iroda 3391 Füzesabony, Pf:65. Tel: 20/489 96 54.
- d) Az intézmény tájékoztatási kötelezettségének úgy tesz eleget, hogy
 - az információkat jól látható, az intézmény ellátottjai számára könnyen megközelíthető helyen teszi közzé (pl.: faliújságon)
 - lakógyűlés keretében, melyet az intézményegység vezető évente legalább két alkalommal, valamint szükség szerint hív össze. A lakógyűlésre minden esetben meghívást kap az intézmény igazgatója és a fenntartó képviselője.
 - intézményegység-vezető fogadóóráján személyes tájékoztatás
- e) Az ellátott és/vagy gondnoka az együttéléssel az intézményi ellátással kapcsolatos panasa esetén az ellátást biztosító KHSZK igazgatójához (Gyöngyös Fő tér 7.) fordulhat a sérelem orvoslásáért, aki 15 napon belül köteles azt kivizsgálni és a panasztevőt írásban tájékoztatni a vizsgálat eredményéről.
- f) Ha a panasztevő az intézkedéssel nem ért egyet, vagy a panasz kivizsgálására jogosult határidőben nem intézkedik, panaszával a fenntartóhoz (Gyöngyös Körzete Kistérség Többcélú Társulásának elnöke 3200 Gyöngyös Fő tér 13.) fordulhat.
- g) A panasztevő akadályoztatása esetén (betegség, rokkantság stb.) az ellátott esetfelelőse, intézményegység vezetője köteles segítséget nyújtani panaszjogának érvényesítése érdekében.
- h) A tájékoztatás érdekében minden ellátott és dolgozó számára elérhető helyen elhelyezésre kerül a házirend.

Gyöngyös, 2018. november 21.

A fenntartó a Házirendet 28/2018.(XI.21.) számú határozatával elfogadta.


Hiesz György

Társulás elnöke




Mákai Piroska

KHSZK igazgató



