

ELŐTERJESZTÉS

Vác Város Önkormányzat Emberi Kapcsolatok Bizottsága
2025. november 10. napi ülésére

Szám:

Tárgy:

Vác Város Önkormányzat Váci Humán Szolgáltató Központ
Szervezeti és Működési Szabályzat és Szakmai program
módosítása

Melléklet:

Szakmai program módosított fejezetei *docuonline*

Előterjesztő:

Járja Andrea igazgató

Készítette:

Járja Andrea igazgató

Előadó:

Járja Andrea igazgató

Előzmény/korábbi döntés:

Terjedelem:

26 oldal

Bizottsági tárgyalások:

EKB

Döntéshozatal módja:

nyilvános ülés (Mötv. 46. § (1))

egyszerű többség (Mötv. 47. § (2))

Törvényességi

véleményezésre bemutatva:

dr. Bartók-Palotai Hajnalka
Jogi Osztály osztályvezető

P B

Törvényességi észrevétel:

dr. Zsidel Szilvia jegyző

Nincs / az alábbi:

JS

Véleményezésre megkapta:

Kökény Szabolcs Pénzügyi és Adó Osztály
osztályvezető

/

Véleményezésre megkapta:

Matkovich Ilona Zsuzsanna polgármester

M

Tisztelt Emberi Kapcsolatok Bizottság!

Járja Andrea, mint a Váci Humán Szolgáltató Központ igazgatója a Váci Humán Szolgáltató Központ Szakmai programjának módosításának javaslatával élek.

Indoklás:

A Pest Vármegyei Kormányhivatal Váci Humán Szolgáltató Központban helyszíni ellenőrzést tartott. Ennek okán szükségessé vált az intézmény Szakmai programja egyes fejezeteit (szociális étkeztetés, utcai szociális munka) módosítani.

Kelt: 2025.10.22.

Járja Andrea s.k.

Határozati javaslat

Vác Város Önkormányzat Emberi Kapcsolatok Bizottsága úgy dönt, hogy elfogadja a Vác Város Önkormányzat Váci Humán Szolgáltató Központ Szakmai programjának módosított fejezeteit.

Határidő: azonnal

Felelős: polgármester, Jogi Osztály, VHSZK
igazgató

Váci Humán Szolgáltató Központ Szakmai Program

Módosítás

3.8. Utcái Szociális Munka:

Az intézmény címe:
2600 Vác, Deákvári fasor 2.,
Helyrajzi szám: 431/1,
Telefonszám: 27/311-027, 30/381-9114

Az utcai szociális munkavégzésnek időpontjai az év minden napján:

Nappal: hétfő – péntek: 10:00 – 13:00

Este: hétfő – vasárnap: 18:00 – 22:00

3.8.1. Az utcai szociális munka célja:

Az utcai szociális munka, mint szolgáltatás kereteit a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv. és a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet szabályozza.

Az utcai szociális munka terepmunka, melynek **közvetlen célja**, hogy az intézményi ellátásából kiszorult, vagy az azzal szemben bizalmatlan, az utcán, közterületen, nem lakás céljára szolgáló helyen élők életet vagy testi épséget veszélyeztető helyzetének *megelőzése*, a kialakult helyzet *megszüntetése*, az életmóddal járó *ártalmak csökkentése*. Továbbá a szociális és egészségügyi szolgáltatások és *ellátások igénybevételének személyes felkínálása*, igénybevétel megsegítése és szervezése, és a hajléktalan személyeket ellátó *intézménybe vagy más szálláshelyre juttatása*. Az utcai szociális munka **hosszú távú célja** az utcán élő személyek társadalomba való *reintegrációjának megsegítése*. (Módszertani Útmutató az utcai szociális munkához 2025.05.01.)

A közterületen és a nem lakás céljára szolgáló helyiségekben élők helyzete fokozott beavatkozást és nagyobb volumenű helyi és regionális társadalmi összefogást igényel, mivel nemcsak az érintett személyek egészségügyi és szociális állapotát veszélyezteti, hanem a város **élhetőségét, közrendjét és közbiztonságát is érintheti**.

Éppen ezért kiemelt célunk, hogy az utcai szociális munka révén a közterületen élő hajléktalanokkal közvetlen kapcsolatot építsünk ki, növelve a bizalmukat a Váci Humán Szolgáltató Központ és együttműködő partnerei által nyújtott szolgáltatások iránt, hogy **minél nagyobb arányban bevonjuk az intézményi ellátásba**, ezzel csökkentve az utcán élők számát, és elősegítve társadalmi reintegrációjukat.

3.8.2. Szükségletfelmérés és a probléma beazonosítása

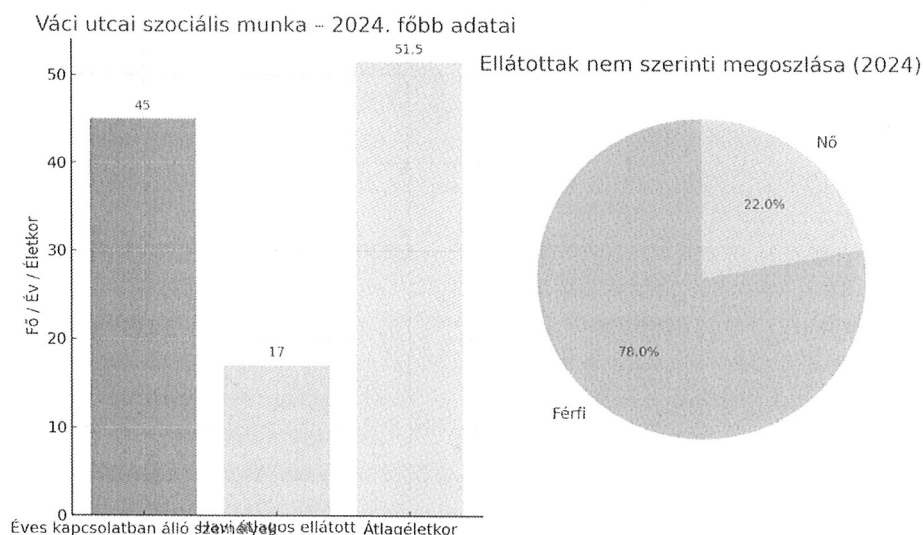
A közterületen élő hajléktalan emberek egy része **idős, egészségileg legyengült**, szenvedélybetegségben, és egyéb pszichiátriai megbetegedéssel küzdő, akiknek az utcai szociális munka az egyetlen kapcsolódási pontja a segítő hálózathoz.

Vác városában az utcai szociális munka ellátása helyi sajátosságot képez, mivel a szolgáltatást kizárólag a Váci Humán Szolgáltató Központ végzi, **nincs egymással szomszédos vagy közös ellátási terület**. Ennek megfelelően a szolgáltatás a **1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet** előírásainak megfelelően napközben és az esti órákban is jelen van a terepen, biztosítva a folyamatos reagálást és a közterületen élő személyek elérését, különösen a téli krízisidőszakban.

3.8.2. I. b) Az ellátandó célcsoport jellemzői

A Váci Hajléktalanellátás 2024. évi adatai alapján:

- Az utcai szociális szolgálat **45 fő hajléktalan személlyel** állt kapcsolatban 2024-ben.
- Az éves forgalomhoz viszonyítva **átlagosan 17 fő** ellátása történt havonta.
- Az ellátottak átlagéletkora **51,5 év**.
- **Nem szerinti megoszlás:** 78% férfi, 22% nő.



- Bal oldalon az éves ellátotti létszám, az ellátottak havi átlaga és az átlagéletkor összehasonlítása.
- Jobb oldalon a nemek szerinti megoszlás, ahol jól látszik, hogy az ellátottak túlnyomó része férfi (78%), míg a nők aránya 22%.

A téli krízisidőszak **2024. november 1-től** kezdődően fokozott beavatkozást igényelt.

- Októberben **19 fő** részesült utcai gondozásban.
- Novemberre **5 főt** intézményi ellátásba, azaz maradt 14 fő az utcán
- Decemberre további **6 főt** sikerült tartós ellátásba integrálni (intézményi elhelyezés vagy más célintézménybe történő irányítás útján), azaz mindösszesen 8 fő maradt az utcai gondozásban.

A megelőző és folyamatos kapcsolattartás eredményesen növeli az ellátórendszerbe történő bekerülés arányát.

3.8.2. I. c) A hajléktalanellátás földrajzi és területi sajátosságai

Terepbejárások tapasztalatai – frekventált és elkerült területek

Centrum és frekventált területek:

A hajléktalan személyek elsősorban a város központi, forgalmas pontjain tartózkodnak: Rákóczi tér, Március 15. tér, Piac tér, Duna-part, buszpályaudvar, vasútállomás, valamint a Budapesti főút és környezete. Ezek a helyszínek a könnyű megközelíthetőség, az ellátások közelsége és a gyalogos forgalom miatt vonzóak számukra.

Elkerült és potenciális területek:

Jelenleg kevésbé érintett, de a jövőben kockázatosnak ítélt zónák az elhagyott ipari épületek, MÁV-területek, üres garázsok és külterületi dűlők (pl. Spinyér, Sejce, Gombás). A Téglagyár környéke külön figyelmet igényel, mivel ott fiatalabb hajléktalanok jelennek meg, akik új típusú problémákat hoznak a terepmunkába.

3.8.2. I. d) A segítségnyújtás céljai és irányai

A szükségletfelmérés alapján az utcai szociális munka rövid-, közép- és hosszú távú célrendszere az alábbiakban határozható meg:

Azonnali célok:

- A közterületen élő személyek életének és testi épségének védelme.
- Krízishelyzetek (fagyás, fertőzés, rosszullét, túlmelegedés) megelőzése, azonnali beavatkozás biztosítása.
- Az alapvető életfeltételek (élelmiszer, meleg ruha, higiéné) biztosítása.

Középtávú célok:

- A közterületen élők intézményes ellátásba (nappali melegedő, éjjeli menedékhely, átmeneti szálló) történő bevonása.

Hosszú távú célok:

- A hajléktalan emberek társadalmi és munkaerőpiaci reintegrációjának előmozdítása.
- Lakhatási és foglalkoztatási programokhoz való kapcsolódás támogatása.
- Helyi partnerségek és együttműködések (önkormányzat, civil szervezetek, egészségügy) megerősítése.

3.8.2. I. e) Összegzés

A 2024. évi adatok alapján Vác város hajléktalanellátása stabil, de növekvő szükségletekkel szembesül. A demográfiai változások, az idősödő népesség és a fiatal hajléktalanok megjelenése egyaránt indokoltá teszi az utcai szociális munka erősítését, személyre szabott és folyamatos jelenlétén alapuló működését.

A VHSZK a jövőben is célzott beavatkozásokkal, rendszeres terepmunkával, valamint az intézményi integráció támogatásával kívánja biztosítani, hogy Vác városában senki ne maradjon ellátás nélkül, aki segísége szorul.

3.8.2. II. Utcai szociális munka szolgáltatási elemei

Az utcai szociális munka keretében igénybe vehető szolgáltatási elemek Az 1/2000. SzCsM. rendelet 104.§ (2.) bekezdése és a 2025. május 1-jétől hatályos „*Módszertani útmutató utcai szociális szolgáltatást biztosítók és végzők számára*” alapján végezzük.

- a) **Terepfelmérés:** Az utcai szociális szolgáltatás egyik fontos feladata a rendszeres **terepfelmérés, megkeresés** melynek során az utcai szociális munkásnak meg kell ismernie az ellátási területet, illetve a területen bekövetkező változásokat, figyelmet fordítva a területen bekövetkező infrastrukturális változásokra is. Az intézmény szakemberei hétköznapi nappal 10:00-11:30 óráig, valamint hétköznapi, hétfőn és munkaszüneti – és ünnepnapokon 18:00-22:00 óráig gyalogosan, vagy gépjárművel járják be az előre felállított útvonalat.
- b) **Bejelentésre alapozott megkeresés:** Amennyiben az utcai szociális munkások a hivatalosan terepfelmérésre/megkeresésre szánt időpontokon túl lakossági, hatósági bejelentés érkezik, a jelzésekre adekvát módon reagálva elvégzik feladatukat.
- c) **Tanácsadás:** Az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésre 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. Pl.: tájékoztatást ad intézmények elérhetőségéről, igénybevétele módjáról.
- d) **Gondozás:** Az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését. A terepen végzett gondozásról a **szociális szakember gondozási lapot vezet**.
- e) **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. Az utcai szociális munka esetkezelésben kiemelt szerepet kap a segítő beszélgetés.

- f) **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. Szállítás keretén belül látja el intézményünk a fedél nélkülieket takaróval, ruhaneművel, száraz élelmiszerrel, szükség esetén gyógyszerekkel.
- g) **Postacím/levelezési cím biztosítása :** szükség szerint lehetőség van az intézmény címét levelezési címként igénybe venni.
- h) **Veszélyhelyzet elhárítása:** Ha a hajléktalan személyt érintő veszélyhelyzetet az utcai szociális munkás nem tudja elhárítani, intézkedik a segítséget igénylő állapotának és helyzetének megfelelő ellátás biztosítása érdekében, és a helyszínen megvárja az ellátást, illetve intézkedést nyújtó személy (rendőrség, mentők) megérkezését.
- i) **Észlelő és jelzőrendszeri hálózathoz tartozó feladatok:** Az utcai szociális szolgálat tagja az **észlelő- és jelzőrendszernek**. Az utcai szociális szolgáltatás az ellátási területén kapcsolatba kerülhet életkori sajátosságainak nem megfelelő helyen (utcán, közterületen, nem lakás céljára szolgáló helyiségben, elhagyott üres épületekben, parkokban, vasútállomásokon, aluljárókban, stb.) tartózkodó gyermekekkel, fiatalokkal. A veszélyhelyzet elhárítása érdekében megteszi jelzését az illetékes szolgáltató, családsegítő szolgálat felé.
- j) **Potenciális hajléktalanság megelőzése:** Az utcai szociális munkások és a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítői a munkájuk során kapcsolatba kerülhetnek olyan idős emberekkel, akiknek a lakhatása ugyan megoldott valamilyen formában, azonban napjaik jelentős részét közterületeken, fűtetlen helyiségben töltik.
- k) **Alkalmazkodás a hajléktalanok változó életkörülményeihez:** utcai szociális szolgálat az ellátási területen 18-22 óra között van jelen, de érdemes megnézni az ellátási területet a délelőtti órákban is.
- l) **Ellátási területekhez való alkalmazkodás:** Az utcai szociális munkát végző szolgáltatók működési idejét a diszpécserszolgálatokkal történt egyeztetést követően, úgy kell megszervezni – a megállapodásban rögzítettek szerint –, hogy az **megfeleljen az ellátási terület szükségleteinek**.
- m) **Téli időszak veszélyeinek figyelembevétele:** 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 2025.07.25-től hatályos változása alapján: az utcai szociális munkát végző szolgáltató téli időszakban az életet és testi épséget veszélyeztető időjárási körülmények között – így különösen *vörös kód kiadása* vagy egyéb *rendkívüli időjárási körülmény esetén* – gondoskodik arról, hogy 18.00–22.00 óra között –

szükség esetén a krízisautó szolgálat bevonásával – a közterületi bejelentésekre haladéktalanul reagálhasson.

Utcai szociális munka – szolgáltatási elemek és igénybevétel módja:

Szolgáltatás típusa	Szolgáltatás tartalma (röviden)	Igénybevétel módja
Terepfelmérés	Ellátási terület rendszeres bejárása, új helyszínek feltérképezése, infrastrukturális változások nyomon követése.	Előre meghatározott útvonalon, gyalogosan vagy gépjárművel, napi/heti ütemezés szerint.
Bejelentésre alapozott megkeresés	Hatósági vagy lakossági bejelentés alapján végzett célzott felkeresés, helyzetértékelés.	Bejelentés fogadása és azonnali intézkedés a szolgálat munkarendjéhez igazodva.
Tanácsadás	Tájékoztatás jogokról, lehetőségekről, intézményekről; élethelyzetre szabott információ- és javaslatadás.	Személyes megkeresés, kapcsolattartás, önkéntes igénybevétel.
Gondozás	Testi-lelki támogatás, fejlesztés, életminőség javítása, reintegráció elősegítése, gondozási lap vezetése.	Személyes kapcsolatfelvétel, közös megállapodás, folyamatos kapcsolattartás.
Esetkezelés	Tervszerű segítő kapcsolat, erőforrások feltérképezése és mozgósítása, mentális gondozás, segítő beszélgetés.	Önkéntes részvétel, személyes kapcsolatfelvétel, megállapodás alapján.
Szállítás	Javak és személyek eljuttatása közszolgáltatásokhoz, ellátó intézményekhez, családi kapcsolattartáshoz.	Kapcsolattartás, felkínálás, helyzethez igazított szervezés (pl. kórházba, menedékhelyre).
Postacím biztosítása	Szükség szerint levelezési cím biztosítása a hajléktalan személy számára az intézmény címén.	Személyes igénylés alapján.
Veszélyhelyzet elhárítása	Krízishelyzetben azonnali segítségnyújtás, ellátás megszervezése, helyszínen az intézményi beavatkozásig.	Lakossági vagy hatósági bejelentés, terepen észlelt veszélyhelyzet alapján.
Jelzőrendszeri feladatok	Gyermekek, fiatalok, veszélyeztetett személyek észlelése és jelzés megtétele az illetékes szolgálat felé.	Észlelés alapján, írásos vagy telefonos jelzéssel (krízistelefon) a Családsegítő Szolgálat felé.
Potenciális hajléktalanság megelőzése	Idős, magányos, veszélyeztetett személyek támogatása, a hajléktalanná válás megelőzése.	Kapcsolattartás, felajánlás, lakossági jelzésre reagálás.
Alkalmazkodás a hajléktalanok életkörülményeihez	A célcsoport életviteléhez igazított időpontokban és helyszíneken végzett segítő munka.	Rugalmas terepmunka, esti és nappali jelenlét váltakozva.
Ellátási területhez	A diszpécserszolgálattal	Szolgáltatói és diszpécseri

való alkalmazkodás	egyeztetett működési rend, helyi igényekhez igazított időbeosztás.	egyeztetés alapján.
Téli időszak veszélyeinek kezelése	Életet és testi épséget veszélyeztető időjárási körülmények között azonnali reagálás, krízisautó bevonása.	Közterületi jelzések, diszpécsterszolgálat, hatósági megkeresés alapján.

Az utcai szociális munkát végző számára biztosítani kell a segítségnyújtáshoz szükséges tárgyi feltételeket, szükség szerint közlekedési eszközt vagy utazási bérletet, meleg takarót, ruhaneműt, esetenként konzerv és egyéb élelmiszert, valamint készenléti gyógyszert.

3.8.3. Az utcai szociális munka keretében történő együttműködési lehetőségek:

Az **utcai szociális munka** szoros szakmai kapcsolatban működik a **Váci Humán Szolgáltató Központ** más szervezeti egységeivel, valamint a város közszolgáltató és rendvédelmi szervezeteivel annak érdekében, hogy az ellátottak számára **komplex, személyre szabott segítséget** biztosítson. Az együttműködés célja, hogy az utcán tartózkodó, krízishelyzetben lévő személyek ellátása, életkörülményeinek stabilizálása, valamint társadalmi reintegrációja összehangolt módon történjen.

3.8.3. a) Szervezeti együttműködés a VHSZK szakmai egységeivel

1. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Az együttműködés célja a krízishelyzetben lévő, illetve szociális problémákkal küzdő személyek családi kapcsolatainak helyreállítása, a reintegráció támogatása, valamint a hajléktalanná válás megelőzése. A jelzőrendszeri feladat ellátása során kiemelten fontos az információcsere és a közös esetkezelés a veszélyeztetett személyek, családok segítségével alapvető szerepet játszik.

Kiemelt szerepet kap a **csellengő, veszélyeztetett gyermekek** észlelése és azonnali segítségnyújtása, a család- és gyermekjóléti szolgálattal együttműködésben, a veszélyeztetetté válás megelőzése érdekében. Emellett külön figyelmet fordít az utcai szociális munka a **hajléktalan várandós nők** ellátására, biztonságos elhelyezésük, egészségügyi gondozásuk megszervezése.

2. Hajléktalanellátó centrum ellátási formái

Az utcai szociális munkások a szállás igénybevételének megszervezésében, a kliensek elhelyezésében és mentális gondozásában működnek közre.

A szálláshelyen elérhető szolgáltatások: személyi tisztálkodás, mosás, étel melegítés, éjszakai pihenés, gyógyszerek és elsősegélycsomag használata.

- *Külső férőhely:* kizárólag lakhatási szolgáltatást biztosít felügyelet mellett.
- *Nappali Melegedő:* a mindennapi alapvető szükségletek kielégítését (mosás, tisztálkodás, étkezés, pihenés) szolgálja.
- *Éjjeli Menedékhely:* krízisidőszakban a biztonságos éjszakai elhelyezés megszervezése történik.

3. Pszichiátriai, Addiktológiai és Gyermek- és Ifjúsági Pszichiátriai Gondozó Intézet

Az együttműködés indokolt, mivel az utcán élők jelentős része pszichiátriai, illetve addiktológiai problémákkal küzd. Az utcai szociális munkások a gondozó intézettel szoros szakmai kapcsolatban dolgoznak a kliensek ellátásának és rehabilitációjának elősegítése érdekében.

3.8.3. b) Helyi együttműködések

Az utcai szociális munka során a **Váci Humán Szolgáltató Központ** együttműködik a város közszolgáltató és rendvédelmi szervezeteivel az **életvédelem, közbiztonság és egészségügyi ellátás** szempontjából kiemelt helyzetek kezelése céljából.

5. **Váci Rendőrkapitányság és határrendészet**

Együttműködés krízishelyzetek, élet- és testi épséget veszélyeztető állapotok jelzése, közös beavatkozások, valamint a téli időjárás által okozott veszélyhelyzetek megelőzése és elhárítása során.

6. **Országos Mentőszolgálat**

Sürgős egészségügyi beavatkozást igénylő esetekben azonnali jelzés és helyszíni együttműködés. Az utcai szociális munkások közreműködnek az elsődleges életmentő intézkedések előkészítésében, valamint a rászorulóknak egészségügyi ellátáshoz juttatásában.

7. **Váci Jávorszky Ödön Kórház**

Az akut és krónikus egészségügyi problémákkal küzdő hajléktalan személyek kórházi ellátásának biztosítása, az intézmény és a kórház közötti kapcsolattartás megszervezése.

8. **Vác Város Önkormányzat Közterület-felügyet**

Együttműködés krízishelyzetek, élet- és testi épséget veszélyeztető állapotok jelzése, közös beavatkozások, valamint a téli időjárás által okozott veszélyhelyzetek megelőzése és elhárítása során.

3.8.3. c) Szakmai együttműködés és koordináció

Az utcai szociális munka szakmai alapját a **rendszeres információcsere**, a **közös helyzetértékelés** és az **összehangolt beavatkozás** képezi. A cél az, hogy a közterületen tartózkodó rászorulóknak ellátása egységes szakmai elvek mentén, az ellátórendszer szereplőinek koordinált együttműködésével valósuljon meg.

9. **Diszpécsterszolgálattal való kapcsolattartás**

A Váci Humán Szolgáltató Központ a **Menhely Alapítvány** által üzemeltetett **Közép-magyarországi Regionális Diszpécsterszolgálattal** együttműködési megállapodással rendelkezik.

1. A szolgálat célja a közterületen tartózkodó rászorulóknak elhelyezésének koordinálása, valamint az intézmények közötti információáramlás és együttműködés biztosítása.
2. Telefonszám: **06-1-338-4186**

Összegzés:

A felsorolt szakmai és helyi együttműködések biztosítják az **utcai szociális munka komplexitását**, az ellátottak **fokozatos reintegrációját**, valamint a **szolgáltatások közötti átjárhatóságot**. A közös munkát rendszeres egyeztetések, eseti konzultációk és kölcsönös jelzőrendszeri kapcsolattartás támogatja, amely a Váci Humán Szolgáltató Központ szakmai működésének egyik legfontosabb garanciája.

Utcái szociális munka szakmai együttműködését összefoglaló táblázat

Együttműködő szervezet	Együttműködés célja / tartalma	Kapcsolattartás módja
Család- és Gyermekjóléti Szolgálat	Krízishelyzetben lévő, illetve szociális problémákkal küzdő személyek családi kapcsolatainak helyreállítása, reintegráció támogatása, hajléktalanná válás megelőzése, közös esetkezelés, csellengő gyermekek és hajléktalan várandós nők segítése.	Személyes és telefonos kapcsolattartás, közös esetmegbeszélések, jelzőrendszeri együttműködés.
Hajléktalanellátó centrum ellátási formái	Elhelyezés megszervezése, mentális gondozás, a szállás szolgáltatásainak (mosás, tisztálkodás, ételmelegítés, pihenés) elérhetősége. Krízisidőszakban éjjeli menedék biztosítása.	Folyamatos napi szintű együttműködés, személyen/telefonon, közös gondozási tervek.
Pszichiátriai, Addiktológiai és Gyermek- és Ifjúsági Pszichiátriai Gondozó Intézet	Pszichiátriai és addiktológiai problémákkal küzdő kliensek ellátásának elősegítése, rehabilitáció támogatása.	Szakmai konzultáció, esetenként megbeszélések, beutalás, információcsere.
Váci Rendőrkapitányság és Határrendészet, Vác Város Önkormányzat Közterület-felügyeket	Krízishelyzetek és életveszélyes állapotok kezelése, közös beavatkozások, téli időszakban fokozott együttműködés.	Eseti jellegű, közvetlen jelzésen alapuló, közös helyszíni beavatkozás, telefonos egyeztetés.
Országos Mentőszolgálat	Sürgős egészségügyi beavatkozást igénylő esetek jelzése, helyszíni együttműködés, rászorulókat egészségügyi ellátáshoz juttatása.	Azonnali telefonos jelzés, helyszíni együttműködés.
Jávorszky Ödön Kórház	Akut és krónikus beteg hajléktalan személyek kórházi ellátásának biztosítása, egészségügyi	Közvetlen kapcsolattartás, beutalások és ellátási egyeztetések.

	gondozás megszervezése.	
Diszpécsterszolgálat (Menhely Alapítvány, Közép-magyarországi Regionális Diszpécsterszolgálat)	Közterületen tartózkodó rászoruló elhelyezésének koordinálása, információáramlás és intézményi együttműködés biztosítása.	Folyamatos telefonos és elektronikus kapcsolattartás, napi jelentések. Telefonszám: 06-1-338-4186.

Az együttműködések célja az ellátottak komplex segítése, a krízishelyzetek gyors kezelése és a reintegráció támogatása. A kapcsolattartás rendszeres egyeztetések, eseti konzultációk és kölcsönös jelzőrendszeri együttműködés formájában történik, amely a Váci Humán Szolgáltató Központ szakmai működésének egyik alapja.

3.8.4. A tájékoztatás módjai:

- **Személyes megkeresés** a terepen, az ellátási terület utcáin, közterületein, hajléktalanok által gyakran látogatott helyszíneken.
- **Szórólapok, plakátok kihelyezése** forgalmas közösségi pontokon (pl. vasútállomás, autóbusz-pályaudvar, piac, egészségügyi intézmények, éjjeli menedékhelyek, önkormányzati hirdetőtáblák).
- **Intézményi tájékoztatók** a Család- és Gyermejjóléti Központban, a szociális intézmények ügyfélszolgálatain, honlapon valamint az önkormányzat honlapján.
- **Telefonos és elektronikus elérhetőség biztosítása**, ahol a lakosság, illetve más intézmények bejelentést tehetnek, vagy információt kérhetnek a szolgáltatásról.
- **Lakossági fórumokon, közösségi rendezvényeken való megjelenés**, ahol a célcsoport és a helyi közösség közvetlen tájékoztatást kaphat az utcai szociális munka szerepéről és elérhetőségeiről.
- **Együttműködés** a rendőrséggel, egészségügyi, szociális és civil szervezetekkel, társintézményekkel a veszélyeztetett személyek elérésének elősegítésére.

A tájékoztatás **folyamatos, nyilvános, térítésmentes és önkéntes** alapon történik, az érintettek bizalmát és méltóságát tiszteletben tartva.

3.8.4. Az utcai szociális munka célcsoportjának bemutatása

- Egyének és csoportok élet körülményeinek jellemzői

Vác települési szerkezetét figyelembe véve, a **város öt** részre bontható, mely jelenti a Belváros, Kisvác, Alsóváros, Deákvár, Külterületek részeit.

A hajléktalanná vált emberek mozgás - és tartózkodási helyét nagyban meghatározza, hogy a város mely pontjaihoz van kötődésük (pl. a város mely részén élt korábban, kapcsolatai hová kötik). Ezen túl lényegi meghatározó tényező mozgásterük tekintetében a napi megélhetésük biztosítása. Ennek okán a bevásárló központok területén tartózkodnak többségében, mely a Belváros és sétáló utcái (CBA, DM, Rossmann), Alsóváros (Tesco, Lidl, Aldi, Korall Diszkont), Deákvár (Lidl, CBA, Korall Diszkont) területeket érinti.

A város külterületein élők nem lakás céljára szolgáló épületekben (garázs, pince, gyümölcstároló, elhagyatott vikendház) életvitelszerűen élnek. Ők a távolság miatt

kevésbé járnak be a „városba”, önellátók és mezőgazdasági munkából, valamint állattartásból tartják fenn magukat.

Az együttélési formájuk tekintetében a külterületen élőkre jellemző, hogy egyedül vagy élettársi kapcsolatban élnek.

A városban tartózkodó hajléktalanok többnyire csoportosan, bandákba verődve élnek.

3.8.5. A célcsoportot alkotó egyének és csoportok egészségi, mentális, fizikai állapotának jellemzői:

2024. évben **45 fő** hajléktalan személlyel volt kapcsolatunk, az éves forgalomhoz viszonyítva átlagosan 17 főt láttunk el havonta. Az ellátottak átlag életkora 51,5 év. Nem szerinti megoszlás tekintetében 78% férfi és 22% nő. Az intézmény 2024. november 1-től (a téli krízisidőszak kezdete) eredményesen reagált a hideg időszak okozta változásra: 2024. október hónapban 19 főt láttunk el utcai gondozás keretében, ebből a téli időszak kezdetére 5 fő ellátottat, decemberre pedig további 6 főt sikerült hosszabb időszakra integrálni az intézményi ellátásba, illetve más célintézménybe történő elhelyezéssel.

Ezen ellátottak az intézményünk éjjeli menedékhelyén és nappali melegedőjében kapnak ellátást.

A fennmaradó hajléktalan személyek egy része más hajléktalanellátó intézménybe vagy egészségügyi, illetve szociális intézménybe került elhelyezésre.

A gondozásban lévő ügyfeleink több, krónikus alapbetegségben szenvednek, leromlott, rossz fizikai és mentális állapotban vannak. A leggyakoribb krónikus megbetegedések: magas vérnyomás, pszichiátriai betegségek, szenvedélybetegségek, daganatos megbetegedések, emésztési zavarok, mozgásszervi megbetegedések, széklet-és vizelettartási panaszok. Gyakori jelenség körükben a fejtetű, rühatka és az ágyipolska fertőzősége. Mentális és pszichés állapotukból adódóan az egészségügyi ellátás felajánlását visszautasítják.

Az együttműködés hiánya megnehezíti az ellátottak intézményünkbe való juttatását, mert kötelező az előzetes orvosi vizsgálaton való részvétel (tüdőszűrés, bőrgyógyászat).

3.8.6. A város ellátási helyszíneinek bemutatása:

Az utcai szociális munka előre meghatározott **útvonal terv alapján** történik a város minden részét érintve. A beérkező jelzések során új területek is folyamatosan felderítésre kerülnek.

A legfrekvenciáltabb pontok a következők:

Rákóczi tér, Árpád út, Rákóczi út, Dózsa György út, Köztársaság út, Dr. Csányi László körút, Eötvös utca, Széchenyi utca, Március 15. tér, Görgey utca, Posta park, Piac tér, Káptalan utca, Zichy Hippolyt utca, Kossuth utca, Báthory utca, Konstantin tér, I. Géza király tér, Budapesti főút, Duna-part több szakasza, Avar utcai garázssor, Zöldfa utca, Kölcsey utca, Nagymező utca, Damjanich tér, Magyar utca, Rádi út, Kertész utca, Honvéd út, Deákvári fasor, Telep utca, Kosdi út, Lehár utca, Deákvári főút, Kresz park, Deákvári főút, Radnóti út, Újhegyi út, Gombási út, Naszály út, Buszpályaudvar,

Vasútállomás, Zrínyi utca, Erzsébet utca, Bán Márton utca. Külterület: Spinyér, Nyulas, Sejce, Gombás, Csipkés-dűlő, Hermány-dűlő, Patak völgy-dűlő

Hajléktalanok által elkerült településrészek:

A folyamatos terepfelmérés során azt tapasztaljuk, hogy vannak olyan területek, épületek, helyszínek a városon belül, valamint a városon kívül, ahol **jelenleg nem** tartózkodnak potenciális ügyfélcsoportok, de a jövőben megjelenésükre, életvitelszerű tartózkodásukra számítani lehet. Ezek a következők- Duna-part egyes szakaszai (amelyek sátorozásra alkalmasak), a MÁV által nem használt épületek (őrbódék, raktárépületek), régi gyárépületek (pl.: Forte gyár), lakótelepi házak tárolói, fedett buszmegállók, üresen álló garázsok, kevésbé használatos játszóterek, parkok, Vác külterületén található szerszámtárolók, elhagyatott vikendházak, Városi Sportcsarnok környéke.

3.9. Szociális munka során végzett tevékenységeink.

2024. 02. 16. Hajléktalanszálló átadó ünnepség:

Ünnepélyes keretek került átadásra az új hajléktalanszállót, amely a Rákóczi tér 20. sz. alól a Deákvári fasor 2. alá költözött. A Váci Humán Szolgáltató Központ szervezeti egységéhez tartozó új, járványügyi szempontból is korszerűbb épület került átadásra. Az új hajléktalanszálló bejárata az Üzem utca felől közelíthető meg.

2024.05.07. Hajléktalan kerekasztal:

Tapasztalatcsere a 2023/24. évi téli krízisidőszak hajléktalanellátásáról. Támogatott lakhatás szenvedélybeteg emberek számára. Előadó: Gurály Zoltán intézményvezető (Oikos Segítőház, Budapest)

Résztvevők

- **Váci Humán Szolgáltató Központ (VHSZK)** szakemberei: a hajléktalanellátásért felelős munkatársak, vezetők, szociális munkások.
- **Vác Város Önkormányzata:** polgármesteri hivatal és szociális osztály képviselői.
- **Civil szervezetek és partnerek:** adományozó csoportok, segélyszervezetek, helyi önkéntesek.
- **Szakmai intézmények képviselői:** együttműködő egészségügyi, rendészeti és közösségi szolgáltatók.

Fő témák és előadások

- **2023/24-es téli krízisidőszak értékelése**
 - ellátórendszer kapacitásai, férőhelyek kihasználtsága, krízisidőszak tapasztalatai;
 - jelzőrendszer működésének és reagálási sebességének vizsgálata.
- **Utcai szociális munka helyzete**
 - esetszámok, közvetlen tapasztalatok az utcán élőkkel való kapcsolattartásban;
 - együttműködés más szolgáltatókkal (egészségügy, rendőrség, civil segítők).
- **Ellátórendszeri együttműködés**

- beutalási és ellátási protokollok fejlesztése;
- információáramlás javítása a szereplők között;
- szakmai javaslatok a VHSZK jövőbeli fejlesztési tervéhez.
- **Adományozás és közösségi részvétel**
 - helyi vállalkozások, civil csoportok bevonása;
 - adományok és önkéntes segítségnyújtás koordinációja;
 - a lakosság érzékenyítése és bevonása.

kép: Járja Andrea és Gurály Zoltán intézményvezetők

2024. december 05. Önkéntesek napja a hajléktalanellátásban:

A mai világban nem nehéz egyensúlyt veszteni, elég egy baleset, egy válás, vagy egy munkahely elvesztése, ezek közül akár egy is elég lehet ahhoz, hogy az utcán találjuk magunkat. Ezért olyan fontos, hogy empátiával forduljunk egymás felé, és támogassuk azokat, akik már elbuktak a mindennapok küzdelmében. Az Önkéntesek napja alkalmával lehetőség nyílik a segítség mellett bepillantást nyerni a hajléktalanok mindennapjaiba, valamint a közös főzés során beszélgetni periférián élőkkal.

2024. december 20. Hajléktalanok Karácsonya:

A karácsonyi vacsorát Marton Zsolt váci megyéspüspök úr biztosította a hajléktalan ellátottjaink részére. Meghívottak: Marton Zsolt püspök, Inotay Gergely alpolgármester.

kép: Inotay Gergely alpolgármester, Járja Andrea igazgató és Marton Zsolt váci megyéspüspök

3.10. A hajléktalanellátás személyi feltételei szakfeladatonként:

Hajléktalanok Átmeneti Szállása: (7 fő) - 3 fő szociális munkatárs 2 fő segítő 1 fő takarító 1 fő gépkocsivezető

Nappali Melegedő: (1 fő) - 1 fő szociális munkatárs

Éjjeli Menedékhely: (3 fő) - 3 fő segítő

Utcai Szociális Munka: (2 fő) - - 1 fő szociális munkatárs 1 fő segítő 3.12.

3.11. A hajléktalanellátásban kitűzött és megvalósult célok:

- Az intézmény a nyújtott szolgáltatásokról és azok igénybevételének lehetőségeiről több csatornán keresztül biztosít tájékoztatást az ellátottak és az érdeklődők számára. A <https://vcsgyk.hu/> címen elérhető honlapon folyamatosan frissített, naprakész információk találhatók az intézmény által nyújtott ellátások teljes köréről.
- A hajléktalanellátás szolgáltatásairól, valamint az igénybevétel feltételeiről az intézmény székhelyén és telephelyein, továbbá a város két frekvenciált pontján elhelyezett hirdetőtáblákon közzétett plakátok, illetve az orvosi rendelőkben

kihelyezett szórólapok útján is tájékoztatást nyújt. Indokolt esetben az intézmény a helyi média (nyomtatott sajtó, kábeltévé) felületeit is igénybe veszi a lakosság elérésére és a szolgáltatások szélesebb körű ismertetésére.

- Továbbra is fontosnak tartjuk a csoport, illetve intézményi együttműködések javítását, illetve a kiégés megelőzése érdekében az un. rekreációs nap megrendezését.
- A szakdolgozók számára biztosítani tudjuk a kötelező és választott továbbképzéseket.
- Lehetőség szerint civil önkéntes segítőket, illetve közérdekű önkéntes diákokat tudunk bevonni a hajléktalan ellátás területén, mint például karácsonyi adománygyűjtés és kiosztás eseményeinél.

3.12. 2025 évre tervezett fejlesztési célok a hajléktalanellátásban:

A hajléktalanság kérdése nem olyan probléma, amelyet véglegesen meg lehetne szüntetni, hiszen mindig lesznek olyan társadalmi, gazdasági vagy egyéni élethelyzetek, amelyek embereket a hajléktalan lét felé sodornak. A társadalmi érzékenyítés során fontos megértetni, hogy a hajléktalan lét nem újkeletű jelenség. A városiasodás kezdete óta, a világtörténelem minden korszakában létezett ez az életforma, csak mindig más környezetben és más társadalmi körülmények között.

Ezért a kérdés nem az, hogy megszüntethető-e, hanem az, hogy a város és közössége **miként tud együttműködésben adekvátan reagálni ezzel a valósággal.** Ezt a szemléletet követve határozzák meg a **2025. évre tervezett fejlesztési célokat,** melyek az ellátás szakmai színvonalának emelését, az együttműködések erősítését és a prevenció, illetve reintegráció előmozdítását szolgálják.

1. Pályázati lehetőségek folyamatos figyelemmel kísérése

A hajléktalanellátás fejlesztésének egyik alappillére a különböző hazai és uniós pályázati források bevonása. Folyamatosan nyomon követjük a megjelenő pályázatokat, amelyek segítségével javíthatjuk az **utcai szociális munka tárgyi feltételeit,** fejleszthetjük az **ellátás szakmai színvonalát,** és **bővíthetjük a szolgáltatások körét.**

2. Szociális és krízistérkép elkészítése

Kiemelt szakmai célunk a város és a környező külterületek részletes feltérképezése. Ennek eredményeként egy aktuális, adat-alapú szociális (krízis) térképet kívánunk létrehozni, amely pontos képet ad az utcán élőkről, a veszélyeztetett lakosságról, valamint az ellátásokhoz való hozzáférésről. Ez az eszköz segíti a gyors reagálást és a célzott beavatkozást krízishelyzetekben.

3. Szakmai együttműködések fejlesztése

Az **utcai szociális munka hatékonysága** szoros együttműködésen alapul. Célunk, hogy tovább erősítsük a kapcsolatokat a városi és környező települések **szociális, egészségügyi és civil intézményeivel.** Évente két alkalommal – a krízisidőszak előtt (november 1.) és után (április 30.) – **szakmai kerekasztal beszélgetéseket** szervezünk a tapasztalatok megosztása és a közös cselekvési irányok meghatározása érdekében.

4. Pest vármegyei szakmai konferencia megszervezése

2025 októberében **szakmai konferenciát** kívánunk tartani, amelyre meghívjuk Pest vármegye hajléktalanellátó intézményeit. A cél a **szakmai párbeszéd erősítése**, a **jó gyakorlatok megosztása**, valamint a **régiós együttműködések** kialakítása a hatékonyabb ellátás érdekében.

5. Intézményi együttműködések erősítése

Az utcai szociális munka során rendszeresen kapcsolatba kerülünk a rendőrséggel, mentőszolgálattal, közterület-felügyelettel, a városi kórházzal és az orvosi ügyelettel. Célunk, hogy ezekkel az intézményekkel **strukturált, gyors információáramlason alapuló együttműködést** építsünk ki, amely lehetővé teszi a **krízishelyzetek hatékony kezelését** és a **hajléktalan személyek biztonságos ellátását**.

6. Munkaerőpiaci reintegráció elősegítése

Kiemelt szakmai célunk, hogy a **munkaképes hajléktalan személyeket visszavezessük a munka világába**. Ennek keretében együttműködünk a **közfoglalkoztatási programokkal** és a **Váci Városfejlesztő Kft.-vel**, lehetőséget teremtve a **rendszeres munkavégzésre**, ezzel elősegítve az **önállóság és a méltóság visszanyerését**.

7. Kiléptető lakhatási program megvalósítása

Az önkormányzattal együttműködésben célunk a **kiléptető lakhatási program** elindítása, amely átmenetet biztosít az intézményi ellátásból a **független, önálló lakhatásba**. Ez a program hosszú távon hozzájárul a hajléktalanság **tartós csökkenéséhez** és a **reintegráció sikerességéhez**.

8. Szakmai közösség fejlesztése és rekreáció

Fontosnak tartjuk a **szakmai közösség összetartását és mentális egészségének védelmét**. Ennek érdekében évente **rekreációs napot** szervezünk a kiegészítő megelőzésére, továbbá biztosítjuk a kötelező és választható továbbképzéseken való részvételt. Lehetőség szerint civil önkéntesek és diákok bevonásával kívánjuk erősíteni a közösségi érzékenyítést, például karácsonyi adománygyűjtések és -osztások során.

9. Prevenció – a hajléktalanná válás megelőzése

2025-ben kiemelt célunk a **prevenció**, azaz a hajléktalanná válás megelőzése. Az Utcai Szociális Szolgálat a Családsegítő Szolgálattal együttműködve dolgozik. Fókuszban áll a veszélyeztetett személyek korai felismerése és támogatása, különösen a fűtés nélkül élők esetében. Az ilyen helyzetekben azonnali jelzési és elhelyezési intézkedések történnek, a biztonságos lakhatás megőrzése érdekében.

10. Reintegráció a helyi sajátosságok figyelembevételével

A 2025. évi célkitűzések között kiemelt szerepet kap a közterületen élők egyéni reintegrációs terv mentén történő támogatása. Ennek során az ellátottakat a lakhatás, a foglalkoztatás és a társadalmi beilleszkedés irányába segítjük. A folyamatban együttműködünk a **Munkaügyi Központtal** és a **Foglalkoztatási Osztállyal**, különös tekintettel a piacképes szakmákba történő átképzésre. Támogatjuk a szociális bérlakásokhoz, támogatott lakhatási formákhoz és közösségi programokhoz való hozzáférést, mint a hosszú távú társadalmi visszailleszkedés alapját.

Összegzésül:

A 2025. év fejlesztési céljai egy olyan **komplex és együttműködésen alapuló ellátórendszer** kialakítását szolgálják, amely egyszerre **reagál a krízishelyzetekre**, támogatja a **megelőzést**, és lehetőséget teremt a **társadalmi visszailleszkedésre**.

A cél nem pusztán a túlélés, hanem az emberi méltóság és önállóság visszaadása a hajléktalanság által érintett emberek számára.

Váci Humán Szolgáltató Központ Szakmai Program

Módosítás

3.3. Szociális étkeztetés

Székhely: 2600 Vác, Deákvári fasor 2.

Ügyfélfogadási idő: hétfő–péntek: 8:00 – 12:00

Telefon: 27/501-401; 06 30/556-6357

Email: szocetkezes@gmail.com

3.3.1. A szociális étkeztetés, mint szolgáltatás célja

A szociális étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak, a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről gondoskodunk hétköznapiokon és hétvégén, akik azt önmaguk, illetve ellátottja részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani.

A szociális étkeztetés az étkezés szolgáltatási elemet biztosítja, ezáltal hozzájárul az önálló életvitel fenntartásához és az idősek, betegek, fogyatékossgal élők életminőségének javításához.

3.3.2. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása

3.3.2. a.) Szükségletfelmérés és a probléma beazonosítása

A szociális étkeztetés ellátotti körének szükségleteit a helyi demográfiai adatok, a társadalmi folyamatok, valamint az intézmény által végzett **szükségletfelmérések és probléma beazonosítások** alapján határoztuk meg.

Vác város előregedő népességszerkezete – melyet a **135,44%-os öregedési index** és a magas időskorú arány mutat a KSH 2024-es adatai alapján, – mellett egyre több az olyan idős, egyedül élő, önellátásában korlátozott személy, akik számára a napi meleg étkezés biztosítása nélkülözhetetlen. Az ellátotti körben jellemzően **egészségügyi problémák** - krónikus betegségek, mozgáskorlátozottság, valamint mentális és pszichés nehézségek, valamint **az idős korból** fakadó rászorultság együttesen jelen vannak, amelyek indokolják a szolgáltatás folyamatos fejlesztését és a személyre szabott segítségnyújtás megerősítését.

Az étkeztetés külső vállalkozó közreműködésével történik, a Járási Népegészségügyi Hivatal előírásainak megfelelően. Az étel hűtött, hősokkolt eljárással előállított, adagonként lefóliázott, egyszer használatos csomagolásban kerül kiszállításra.

3.3.2. b.) A létrejövő kapacitások

Igénylők száma:

A szociális étkeztetésben az igénybe vevők létszáma lassú, de folyamatos csökkenést mutat. Az igénybe vevők létszámát nagyban befolyásolja az elhalálozások száma, a tartós, bentlakásos intézményi elhelyezések (idősoththoni ellátás), más településre költözés.

Az elmúlt évben (2024. december 31-ei adatok alapján) 349 fő vette igénybe az ellátást. Az elmúlt év azonos időszakához viszonyítva (2023. december 31.) 6,2%-os csökkenést tapasztaltunk. Az igénybevevők nem szerinti megoszlása tekintetében a nők aránya 66,1 %, a férfiaké 33,9% volt.

A kormegoszlás tekintetében 2024. évben a 80-89 év közöttiek 33,8%-ban képviseltetik legmagasabb létszámban az étkezés igénybevételében. Az ellátást többnyire nők veszik igénybe.

Szociális étkeztetés, mint szolgáltatás személyi feltételei:

A szociális étkeztetés ellátását a VHSZK-ban, 2024. december 31-én főállásban 1 fő szociális étkeztetés koordinátor, 2 fő segítő biztosítja.

3.3.2. c.) Szociális étkeztetés szolgáltatási elemei

Tevékenységek tényleges leírása

A Váci Humán Szolgáltató Központ munkatársai az étkeztetést napi rendszerességgel biztosítják, külső szolgáltató közreműködésével. A szolgáltatás az alábbi tevékenységeket foglalja magában, mely az alábbiakban részletes kifejtésre kerül:

- igények felmérése, adminisztratív ügyintézés,
- étkezési igények rögzítése, speciális diéták figyelembevétele,
- ételrendelés és kiszállítás megszervezése,
- térítési díjak nyilvántartása és elszámolása,
- rendszeres kapcsolattartás az ellátottakkal és visszajelzések kezelése,
- együttműködés a városi szociális ellátórendszer más intézményeivel.

3.3.3. A szociális étkeztetés intézményi együttműködő felei és az együttműködés módja

A szociális étkeztetés jogszabályi háttere és együttműködési rendszere:

A szociális étkeztetés biztosításának jogi alapját elsősorban a **szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (Szt.)**, valamint **Vác Város Önkormányzat Képviselő-testületének 11/2021. (II.18.) önkormányzati rendelete** képezi.

3.3.3. a) Együttműködő partnerek

1. Váci Humán Szolgáltató Központ Család- és Gyermejjóléti Szolgálat

A szolgálat családsegítő munkatársaival a kapcsolattartás folyamatos.

A családsegítők feladata többek között:

- az életvezetési problémákkal, szociális gondokkal küzdő családok és személyek szociális, mentálhigiénés támogatása,
- az igénylők életvezetési, jogi, szociális és mentális problémáinak rendezése érdekében tanácsadás, információnyújtás,
- természetbeni juttatások közvetítése,

- az egyén számára elérhető szociális juttatások és szolgáltatások (így a szociális étkeztetés) ismertetése.

A Család- és Gyermejjóléti Szolgálat munkatársai közreműködnek a rászorultság feltárásában, az étkeztetés igénybevételéhez szükséges javaslatok megtételében és a kliens további segítő folyamatba való bevonásában.

2. Hajléktalanellátási szolgáltatások

A Váci Humán Szolgáltató Központ által biztosított hajléktalanellátási szolgáltatás (nappali melegedő, éjjeli menedékhely, átmeneti szállás, utcai szociális munka) keretében a rászoruló hajléktalan személyek számára a szociális munkások segítséget nyújtanak:

- az ellátásokhoz való hozzáférésben,
- az étkeztetés igénybevételében,
- az étkezéshez kapcsolódó adminisztratív és szervezési feladatokban.

3. Pszichiátriai, Addiktológiai, Gyerme- és Ifjúsági Pszichiátriai Gondozó Intézet

A pszichiátriai gondozás a pszichiáter szakorvosok által vezetett munkacsoport tevékenysége, amely a tartós pszichiátriai betegségekben szenvedők folyamatos észlelését, kezelését és rehabilitációját végzi. Az intézet szakemberei együttműködnek a Váci Humán Szolgáltató Központ szociális étkeztetését ellátó személyekkel az alábbi módokon:

- felhívják a rászoruló betegek figyelmét a szociális étkeztetés lehetőségére,
- szükség esetén kiállítják az igénybevételhez szükséges egészségügyi igazolásokat,
- jelzést tesznek a szolgáltató felé, ha a kliens étkeztetési támogatásra szorul.

4. Háziiorvosi alapellátást ellátó orvosok

A háziiorvos feladata a gyógyító-megelőző alapellátás keretében a lakosság egészségi állapotának nyomon követése, betegségek kezelése és rehabilitációja.

A háziiorvosok a szociális étkeztetéshez kapcsolódóan:

- felhívják a figyelmet az önkéntesen igénybe vehető étkeztetési szolgáltatásra,
- szükség esetén egészségi állapotra vonatkozó igazolást állítanak ki az igénybevételhez,
- együttműködnek a szolgáltatóval a kliens állapotának változása esetén.

5. Együttműködés a gyámhivatallal

A gyámhatósággal való együttműködés a szociális étkeztetés ellátási folyamatában a következő területeken valósul meg:

- Tájékoztatás és adatszolgáltatás:
A szociális szolgáltató – az adatvédelmi előírások betartásával – tájékoztatja a gyámhatóságot, ha az ellátott személy gondnokság alá helyezését indokoltnak tartja (pl. mentális vagy egészségi állapot romlása miatt).

- Kapcsolattartás gondnokság alatt álló személyek esetében:
A szolgáltató az ellátással kapcsolatos döntések (kérelem, szerződéskötés, módosítás, megszüntetés) során bevonja a gyámhatóság által kirendelt gondnokot.
- Jelzőrendszeri együttműködés:
A gyámhatóság tagja a helyi szociális jelzőrendszernek. A szolgáltató köteles értesíteni a gyámhatóságot, ha az ellátott körülményeiben olyan változást észlel, amely a gondnokság felülvizsgálatát vagy más hatósági beavatkozást indokol.

6. Együttműködés a hivatásos gondnokokkal

A hivatásos gondnok szerepe a szociális étkeztetésben kiemelt jelentőségű, amennyiben az ellátott személy cselekvőképességet érintő gondnokság alatt áll.

- Képviselő:
A hivatásos gondnok az ellátott törvényes képviselőjeként jár el, jogosult az ellátás igénybevételével kapcsolatos kérelmek benyújtására, nyilatkozatok megtételére és az ellátási megállapodás aláírására. Elhalálozás esetén az ellátás megszüntetésének kezdeményezésére.
- Kapcsolattartás:
A gondnok rendszeres kapcsolatot tart a szolgáltatóval az ellátott állapotának, szükségleteinek és életkörülményeinek változásáról.
- Együttműködés a gyámhivatallal:
A hivatásos gondnok a gyámhivatal felügyelete alatt áll, beszámolási kötelezettséggel rendelkezik, és a hivatallal együttműködve gondoskodik arról, hogy az ellátott érdekei a szociális étkeztetés igénybevétele során maradéktalanul érvényesüljenek.

Szociális étkeztetés hatékony megvalósításban együttműködő partnerek:

Együttműködő szervezeti egység neve	Együttműködés célja	Kapcsolattartás módja
Váci Humán Szolgáltató Központ Család- és Gyermekjóléti Szolgálat	A rászoruló családok és egyének feltérképezése, a szociális étkeztetésre jogosultak beazonosítása, javaslattevés az ellátás igénybevételére.	Személyes és telefonos egyeztetés, közös esetmegbeszélések, e-mailes kommunikáció.
Hajléktalanellátási szolgáltatások (nappali melegedő, éjjeli menedékhely, átmeneti szállás, utcai szociális munka)	A hajléktalan személyek étkeztetéshez való hozzáféréseinek segítése, adminisztratív és szervezési feladatok támogatása.	Napi szintű személyes kapcsolat, belső információáramlás, közös ügyintézés.
Pszichiátriai, Addiktológiai, Gyermek- és Ifjúsági Pszichiátriai Gondozó Intézet	A pszichiátriai vagy szenvedélybeteg ellátottak szociális étkeztetésbe való bevonása, egészségügyi igazolások kiállítása.	Orvosi konzultáció, jelzés a szolgáltató felé, e-mailes és telefonos kapcsolat.
Felnőtt háziorvosi alapellátást ellátó orvosok	Az egészségi állapot figyelemmel kísérése,	Egyeztetés személyesen és telefonon, írásban.

Együttműködő szervezeti egység neve	Együttműködés célja	Kapcsolattartás módja
Gyámhivatal	igazolások kiállítása. Gondnokság alatt álló vagy arra javasolt személyek ügyeinek kezelése, tájékoztatás és jelzés a rászorultság változásáról.	Hivatalos levél, e-mail, jelzőrendszeri egyeztetés, szükség esetén közös esetmegbeszélés.
Hivatásos gondnokok	Az ellátott személyek képviselője, a szolgáltatással kapcsolatos jognyilatkozatok megtétele.	Rendszeres kapcsolattartás e-mailben és telefonon, személyes egyeztetés az ellátott ügyeiben.

Összegzés

A szociális étkeztetés hatékony és jogszerű biztosítása érdekében a Váci Humán Szolgáltató Központ, a helyi egészségügyi, szociális és hatósági partnerek – beleértve a gyámhivatalt és a hivatásos gondnokokat – **szoros, folyamatos és kölcsönös információáramláson alapuló együttműködést** tartanak fenn, a rászoruló személyek érdekeinek védelme és jólétének biztosítása érdekében.

3.3.4. Az ellátandó célcsoport bemutatása

3.3.4. a.) Szociális étkeztetés célcsoportja

A szociális étkeztetés célcsoportját az **1993. évi III. törvény (Szt.) 62. § (1)** és az **1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet** alapján az alábbi személyek képezik:

- életkoruk (idős kor),
- egészségi állapotuk,
- fogyatékoságuk,
- pszichiátriai betegségük,
- szenvedélybetegségük,
- hajléktalanságuk miatt szociálisan rászorult személyek, akik önmaguk vagy ellátottja számára nem képesek biztosítani a napi meleg étkezést.

3.3.4. b.) Szociális étkeztetés célcsoportjának helyi sajátossága

Helyi demográfiai sajátosságok:

- A **Váci Helyi Esélyegyenlőségi Program (2023–2028)** adatai szerint az **öregedési index 2020-ban 135,44%**, ami azt jelenti, hogy a **65 év felettiek száma (6 821 fő)** jelentősen meghaladja a **0–14 évesek számát (5 036 fő)**. Ez a tendencia a város **előregedő népességét** és az **időskori szociális biztonság sérülékenységét** mutatja.
- Országos kitekintésben a **KSH Fenntartható Fejlődés Indikátorai (2024)** szerint az **eltartottsági ráta 54,2%**, ami az európai átlagnál magasabb, és a társadalom öregedéséből adódó **növekvő szociális kihívásokat** jelzi.

A helyi demográfiai mutatókat figyelembe véve, a szociális étkeztetés igénybevevői elsősorban időskorúak, 65 év feletti személyek köréből kerülnek ki.

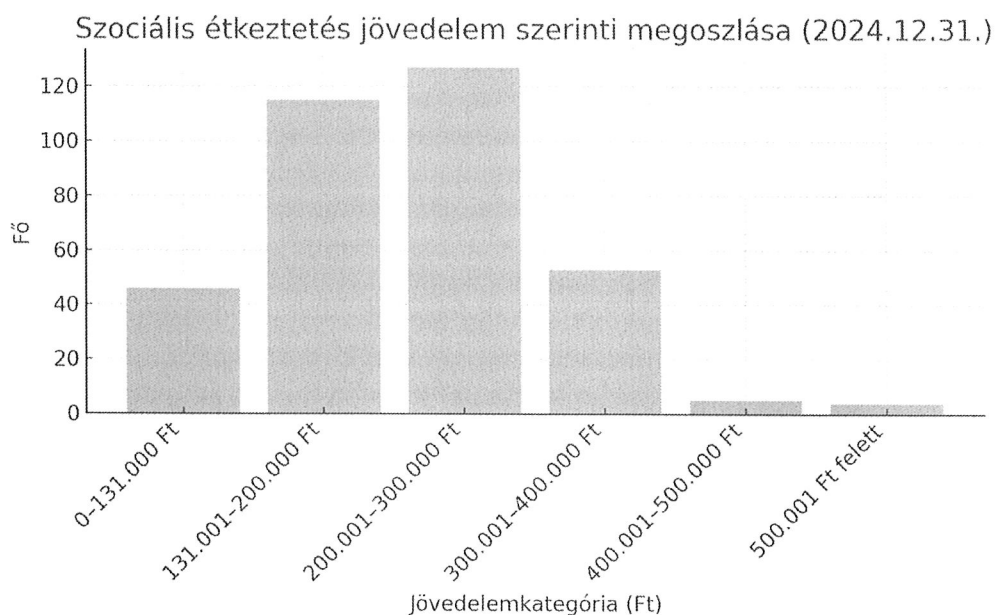
3.3.4. c.) Vácon, a szociális étkeztést igénybevevők jogosultság szerinti megoszlása

Jogosultság szerinti megoszlás (2024. december 31.):

- Egészségügyi okból étkezők száma: **31 fő**
- Öregségi nyugdíjkorhatárt betöltött étkezők száma: **319 fő**

Jövedelem szerinti megoszlás:

- 0 – 131.000 Ft: **46 fő**
- 131.001 – 200.000 Ft: **115 fő**
- 200.001 – 300.000 Ft: **127 fő**
- 300.001 – 400.000 Ft: **53 fő**
- 400.001 – 500.000 Ft: **5 fő**
- 500.001 Ft felett: **4 fő**



Az adatokból látható, hogy az igénybevevők döntő többsége 200.000 Ft. ill. 200.000 Ft. feletti jövedelemmel rendelkezik.

3.3.5. A szociális étkeztetés, mint ellátás igénybevételének módja

A szociális étkeztetés igénybevételének feltételeit az alábbi jogszabályok határozzák meg:

- **1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (Szt.)**
 - **62. §** – a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások formái és rászorultsági alap és megvalósulási forma,
 - **116. § (2) bekezdés** – a személyes gondoskodást nyújtó ellátások igénybevételének részletes szabályait az önkormányzat rendeletben határozza meg.
- **Vác Város Önkormányzat Képviselő-testületének 11/2021. (II.18.) önkormányzati rendelete a szociális és gyermekjóléti ellátásokról, különösen**

annak **5. §-a**, amely a szociális étkeztetés helyi feltételeit, a rászorultsági jogcímeket és a térítési díj megállapítását szabályozza.

3.3.5. a.) Az igénybevétel módja

A Váci Humán Szolgáltató Központnál (VHSZK) a szociális étkeztetés igénylését többféle módon lehet elindítani:

- **Érdeklődni** lehet telefonon vagy e-mailben az intézményvezetőnél, illetve közvetlenül a szociális étkeztetés koordinátoránál (a továbbiakban: Szolgáltató). A tényleges ügyintézés az aláírt kérelem és a szükséges dokumentumok beérkezésével indul.
- **Személyesen** be lehet jönni a VHSZK étkeztetési irodájába, a földszintre (az épület akadálymentesen megközelíthető). Indokolt esetben – például mozgáskorlátozottság vagy súlyos egészségi állapot esetén – az ügyintéző házhoz is mehet, és ott segít a kérelem felvételében.

Miután a kérelem beérkezett, a Szolgáltató ellenőrzi a jogosultsági feltételeket, majd **ellátási megállapodást** köt az igénylővel (vagy törvényes képviselőjével), mely a következő módon történik.

3.3.5. b.) Az igénybevételéhez szükséges dokumentumok:

A kérelmet az igénylő vagy törvényes képviselője nyújthatja be, az alábbi iratok szükségesek:

1. a papír alapú, **kitöltött kérelem**,
2. **személyazonosító okmányok** (személyi igazolvány, lakcímkártya),
3. a rászorultság jogcímének megfelelő **orvosi, szakorvosi igazolás**,
4. **jövedelemnyilatkozat** (ha az önkormányzati rendelet térítési díjhoz köti az igénybevételt),
5. **adatvédelmi nyilatkozat**
6. szükség esetén **törvényes képviselő meghatalmazása**
7. **amennyiben szükséges a gondnoki kirendelésről szóló határozat**
8. **nyilatkozat a térítési díj megfizetéséről**, amely tartalmazza azt a kijelentést, hogy a kérelmező vállalja annak megfizetését. Amennyiben erre nem képes, akkor egy harmadik személy írásbeli nyilatkozata a térítési díj megfizetéséről.
9. **továbbá az étlap kitöltve** (az adott hónapra szóló, havi étlapon A és B menü bejelölésével választ előre)

Amennyiben az igénylő egyedül nem képes eljárni, akkor megfelelő személyi okmányokkal igazolt törvényes képviselője, vagy a határozattal kinevezett gondnoka helyette és nevében eljárhat, behozhatja az aláírt kérelmet és a szükséges dokumentumokat.

A szociális étkeztetésre való **jogosultság** a Vác Város Önkormányzat 11/2021. (II.18.) rendeletének **5. §-a** alapján az alábbi rászorultsági kategóriák szerint állapítható meg:

Rászorultság igazolásának összefoglalása:

Rászorultsági jogcím

Jogosultság igazolása

**Igazolás típusa /
dokumentum**

Rászorultsági jogcím	Jogosultság igazolása	Igazolás típusa / dokumentum
a) Öregségi nyugdíjkorhatárt betöltött személy	Személyazonosság és életkor igazolása	Személyi igazolvány, lakcímkártya, vagy nyugdíjbiztosító igazolása
b) Átmeneti vagy tartósan megromlott egészségi állapotú személy	Egészségi állapot igazolása	Háziorvosi igazolás vagy szakorvosi vélemény
c) Fogytékossággal élő személy	Fogyatékoság igazolása	Háziorvosi igazolás, szakorvosi igazolás és a fogyatékosági támogatás megállapításáról szóló határozat.
d) Pszichiátriai betegségben szenvedő személy	Pszichiátriai diagnózis igazolása	Pszichiáter szakorvos vagy háziorvos igazolása
e) Szenvedélybetegségben szenvedő személy	Betegség fennállásának igazolása	Háziorvosi vagy addiktológiai szakellátói igazolás
f-g) Hajléktalan személy	Lakcímkártya (lakcím hiánya, melyen településszintű cím), Hajléktalan szálló címe	Hajléktalanellátó intézmény igazolása

3.3.5. c.) Az igények elbírálása, térítési díj

A kérelmet az **intézményvezető bírálja** el az **Szt. 4. § (1)** bekezdésében foglalt rászorultsági szempontok figyelembevételével.

A kérelmező jövedelmét az **Szt. 116. § (2)** bekezdése szerint vizsgálja az intézményvezető, a személyi térítési díj nem haladhatja meg az igénybe vevő **rendszeres havi jövedelmének 30%-át**. A térítési díjakat **Vác Város Önkormányzatának 11/2021. (II.18.) önkormányzati rendelete** szabályozza.

A rendelet 5. § (3) bekezdése kimondja:

„A Személyi térítési díj megállapítása, valamint térítési díj csökkentésének, elengedésének esetei: A személyes gondoskodást nyújtó ellátások közül az étkeztetésben, a házi segítségnyújtásban és a hajléktalanok átmeneti szállása esetében az ellátottak által fizetett térítési díjak csökkenthetők az igénybevevő jövedelmétől függően az intézményvezető által.

A kérelmező méltányossági kérelmére, amennyiben nem éri el a szociális vetítési alap 250%-t, akkor a **térítési díjból 50% kedvezmény adható.**”

Jelenleg a fizetendő térítési díj 2025. január 1-jétől a következő: **1.310,-ft.**

Amennyiben a kérelmező jövedelemmel nem rendelkezik, a „Nyilatkozat térítési díj megfizetéséről” dokumentumban nyilatkozik arról, hogy harmadik személy vállalja a térítési díj megfizetését.

3.3.5. e.) Az ellátási megállapodás megkötése

A kérelem elbírálását követően az intézményvezető és az ellátott között **írásbeli megállapodás születik, melynek elválaszthatatlan része az értesítés a térítési díjról. Ezt a két dokumentumot a Szolgáltató képviselője személyesen viszi ki, ill. az első szállítási napon adja az igénylő kezébe.**

Megállapodás tartalmazza:

- az Intézmény és az Ellátott személyi adatai,
- szolgáltatás formáját és gyakoriságát (napi egyszeri étkezés),
- az étel kiszállításának módját (8:00-11:00 között),
- a térítési díj összegét és megfizetésének módját,
- a szolgáltatás, szerződés hatályát (határozott vagy határozatlan) a megszűnésének és felülvizsgálatának feltételeit,
- étel átadás-átvételének módja, ill. közvetítő átvevő, vagy lerakó pont felelősségi szabályai
- a panasz megtételének módjáról, az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről és a jogérvényesítés lehetőségeit.

Az igénybe vevők az alábbi lehetőségek közül választhatnak:

- **A és B menü,**
- **diétás étkezések** (cukormentes, gluténmentes, laktózmentes), orvosi igazolás alapján,
- **hétvégi rendelés** is lehetséges, mely pénteken kerül kiszállításra.

Az **aktuális étlap** minden héten elérhető az intézmény honlapján: www.vcsgyk.hu.

3.3.5. f.) Az étkeztetési szolgáltatás megkezdése és működtetése

A szolgáltatás általában a kérelem beadásától számított **legfeljebb egy héten belül** elindul, amennyiben minden szükséges dokumentum rendelkezésre áll.

A VHSZK az étkeztetést **külső partner** bevonásával biztosítja, a Járási Népegészségügyi Hivatal előírásainak megfelelően.

Az ételek:

- hűtött, biztonságos csomagolásban kerülnek kiszállításra,
- adagonként lezárva, egyszer használatos tálcában,
- három jármű szállítja 8:00 és 11:00 óra között, körzetenként.

3.3.5. g.) Az ellátás megszűnése, felülvizsgálata

Az Ellátott számára fontos tudnivaló, hogy a szolgáltatás az alábbi esetekben szűnik meg:

- ha az igénylő kérelmére,
- ha az ellátás feltételei megszűnnek,
- ha a térítési díj tartósan nem kerül megfizetésre, melynek feltételeit a megállapodás az 1993. évi III. Szt. törvény 102. § alapján pontosan tartalmazza, miszerint a Szolgáltató

jogosult az ellátást felfüggeszteni a hátralék megfizetésig, ill. felmondani a megállapodást.

- bentlakásos intézményi elhelyezés esetén,
- az ellátott elhalálozása esetén.

Az intézményvezető az igénybevétel körülményeit **évente legalább egyszer** felülvizsgálja, és szükség esetén módosítja a megállapodást.

3.3.5. h.) A dokumentáció kezelése

Az igénybevételhez kapcsolódó dokumentumok az **egyéni gondozási dossziében** kerülnek megőrzésre a hatályos **adattvédelmi és iratkezelési szabályzat** szerint.

A dokumentumok (kérelem, jövedelemnyilatkozat, megállapodás, orvosi igazolás, térítési díj nyilatkozat) naprakészen vezetettek, ellenőrizhetők.

3.3.6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

A szociális étkeztetésről szóló tájékoztatás több csatornán keresztül történik:

- A szociális étkezés igénybevételének lehetőségét és annak módját a VHSZK épületében elhelyezett információs táblák és szórólapokon tesszük közzé, illetve személyesen is részletes tájékoztatást kaphatnak a VHSZK székhelyén a Szociális étkeztetés irodájában.
- A tájékoztató szórólapok a város frekvenciált pontjain kerülnek kifüggesztésre (orvosi rendelők, idősek klubjai, önkormányzati hivatal)
- A Vác városában 2 hirdetőtáblán is feltüntetésre kerül a szociális étkeztetés igénybevételének lehetősége: Kölcsey utca és Kisvác CBA előtt.
- A legfrissebb információk a www.vcszgyk.hu weboldalon kerülnek feltüntetésre.
- Együttműködés keretében a VHSZK társintézményei gondoskodnak az igénybevétel lehetőségének hirdetéséről.
- Továbbá a VHSZK rendezvényein is megragadjuk az alkalmat, hogy a szociális étkeztetés lehetőségét hirdessük, szórólapokat helyezünk el.