

CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT  
NAPPALI MELEGEDŐ ÉS UTCAI GONDOZÓ SZOLGÁLAT

UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA  
SZAKMAI PROGRAM

2014-2018

## **NAPPALI MELEGEDŐ és UTCAI GONDOZÓ SZOLGÁLAT**

Az ESZI Család- és Gyermekjóléti Központ működését tekintve négy munkacsoportból áll:

- Újpalotai Család- és gyermekjóléti Központ
- FIOKA Család- és Gyermekjóléti Központ
- Munkanélküliek Tanácsadó Irodája (MUFTI)
- *Nappali Melegedő és Utcai Gondozó szolgálat*

A négy csoport három külön telephelyen működik. A Nappali Melegedő és Utcai Gondozó Szolgálat a Bp. XV. Kontyfa u. 3. sz. alatt található telephelyen működik.

Az Újpalotai Család- és Gyermekjóléti Központ krízis ellátásként maximum 5 napra biztosít konzerveket a rászorulóknak.

A rászorultság tényét az esetmenedzsereken kívül a tanácsadók valamint a Nappali Melegedő munkatársai is megállapíthatják. A konzervek kiadását az Egységvezető illetve távollétében a helyettese hagyja jóvá.

A krízis ellátáshoz jutás feltétele:

- az ellátást indokoló helyzet
- XV. kerületben tartózkodás életvitelszerűen /hajléktalanok esetében is/
- együttműködés: az esetgazda szociális munkással való közös munka vállalása a bekerülési helyzet javítása érdekében

### **Nappali Melegedő**

A nappali melegedő lehetőséget biztosít a hajléktalan személyek részére közösségi együttlétre, pihenésre, személyi tisztálkodásra, a személyes ruházat tisztítására, étel melegítésére, tálalására, elfogyasztására.

A szociális munkások rendszeresen kapcsolatot tartanak a kerületi és a fővárosi hajléktalan-ellátó szervezetekkel, intézményekkel. Részt vesznek a rendezvényeiken, pl. „Tízek Tanácsa”, Téli krízis megbeszélés, Menhely Team, stb.

A hajléktalanok számára egész évben a fürdés, borotválkozás lehetőségét (szükséges eszközökkel együtt), téli krízis időszakban étkezési lehetőséget (zsíros, margarinos, májkrémes, vajkrémes kenyér, tea) biztosítanak. Alkalmi jelleggel ruhát, cipőt osztanak. Csomagok megőrzését is vállalják. A munkakeresést az internetezési és telefonálási lehetőséggel segítik, valamint minden hétköznap frissülő álláslistát bocsátanak az igénybe vevők rendelkezésére. A hivatalos ügyek intézésben támogatják a hajléktalanokat. A Nappali Melegedőben az adminisztráció az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 11. számú, „Nappali melegedők eseménynaplója az ellátásba részesítettekéről és a nyújtott szolgáltatásokról” mellékletben meghatározott táblázat alapján, folyamatosan történik.

A kötelező dokumentációkon túl, egy számítógépes adatbázis segítségével is nyomon követik a napi forgalom alakulását, melyet a BMSZKI monitorozási program keretében biztosít számunkra. 2012. évtől bevezetésre került a KENYSZI.

A Nappali Melegedő szolgáltatásai térítésmentesen vehetők igénybe.

Téli krízis időszakban hétvégén is működtetik a Melegedőt (november 01- március 31.). A hétvégi, valamint a munkaszüneti napok alatti ügyeletet az Újpalotai Család- és Gyermekjóléti Központ, Nappali Melegedő és Utcai Gondozó Szolgálat munkatársai látják el. A túlmunkákra pluszjuttatás illeti meg őket. A hétvégéken nyújtott szolgáltatások részben eltérnek a hétköznapokon nyújtott szolgáltatásoktól. Ilyenkor az étkezés változatosabb (pástétomos kenyér, lönchús, felvágott). Ünnepnapokon egyéb élelmiszereket is osztanak: karácsonykor szaloncukor, különböző gyümölcsök, csokoládé, vitaminok, zacskós leves. Szilveszterkor virslit főznek. A Nappali Melegedő hétvégéken 10.00 - 16.00 óráig tart nyitva. Hétvégéken a Melegedő rendszerint megtelik (esetenként más kerületek szállóin lakó) hajléktalanokkal, akik

részére fürdési lehetőséget és eszközöket is biztosítottunk, valamint filmek vetítésével tesszük tartalmasabbá a bent tartózkodásukat.

A Nappali Melegedő nyitvatartási ideje:

Hétfő: 10.00 órától 16.00 óráig

Keddtől péntekig: 09.00 órától 17.00 óráig

**Szociális Mosodát** működtetnek, amely a XV. kerületben életvitelszerűen élő hajléktalanok, és pillanatnyi helyzetükből rászoruló családok részére biztosít mosási lehetőséget. Két mosószárítógép áll az ügyfelek rendelkezésére. A mosodajegyeket a családsegítő kollégánál vagy a Melegedő szociális munkásánál kell igényelni.

Ügyintézésben szociális munkásaink támogatják a hajléktalanokat.

Az igénybevétel feltétele:

- félévente érvényes tüdőszűrő igazolás /negatív mellkasi lelet/
- a Házirend betartása

Napi 8 óra az aktuális melegedős **szociális munkás**, valamint az **utcai szociális munkás** melegedőben eltöltött ügyeleti ideje, mely a következőképpen alakul, napokra lebontva:

<p><b>Hétfő:</b> 08.50-10.00 óra</p>	<p>Felkészülés az egész heti működtetésre, a Melegedő napi nyitva tartására az ehhez szükséges eszközök (nyomtatványok, konyhai felszerelések) ellenőrzése, azok esetleges pótlása. Ez mindig a melegedős szociális munkás feladata. Krízisidőszakban szendvicsek és tea előkészítése. Ez mindig a szociális segítők feladata.</p>
<p>10.00-16.00 óra</p>	<p>A Melegedő nyitva tartása. Ezen idő alatt a kliensek aktuális problémáinak a kezelése, segítségnyújtás ügyeik intézésében, valamint a Melegedő zavartalan működésének az ellenőrzése, a Házirend maradéktalan betartatása, és az esetleges konfliktus helyzetek kezelése. A krízis ellátás keretében kiadásra kerülő konzervek összekészítése. A kliensek esetleges munka keresésével kapcsolatban ingyenes telefonálási lehetőség, mint szolgáltatás működtetése. Ennek adminisztrációja melegedős szociális munkás feladata, kivéve, ha az utcai szociális munkás az ügyeletes.</p>
<p>16.00-17.00 óra</p>	<p>Team megbeszélés: az elmúlt hét eseményeinek értékelése, a következő hét teendőinek, ügyeleti beosztásoknak a megbeszélése. A szociális munkások, a szociális segítők részvételével.</p>
<p><b>Kedd:</b> 8.50-9.00 óra</p>	<p>Felkészülés a Melegedő napi nyitva tartására az ehhez szükséges eszközök (nyomtatványok, konyhai felszerelések) ellenőrzése, azok esetleges pótlása. Ez mindig a melegedős</p>

	szociális munkás feladata. Krízisidőszakban szendvicsek és tea előkészítése. Ez mindig a szociális segítők feladata.
9.00-17.00 óra	A Melegedő nyitva tartása. Ezen idő alatt a kliensek aktuális problémáinak a kezelése, segítségnyújtás ügyeik intézésében, valamint a Melegedő zavartalan működésének az ellenőrzése, a Házi rend maradéktalan betartatása, és az esetleges konfliktus helyzetek kezelése. A krízis ellátás keretében kiadásra kerülő konzervek összekészítése. A kliensek esetleges munka keresésével kapcsolatban ingyenes telefonálási lehetőség, mint szolgáltatás működtetése. Ennek adminisztrációja melegedős szociális munkás feladata, kivéve, ha az utcai szociális munkás az ügyeletes.
<b>Szerda, Csütörtök, Péntek:</b>	A keddi nap munkarendjével mindenben megegyező tevékenységek.

Az **Utcai Gondozó Szolgálatban** végzett utcai szociális munka célja az utcán (átjárókban, erdőkben, parkokban, stb.) élő hajléktalan személyek felkutatása, szociális és mentális segítése a szociális munka eszköztárával. A szakmai létszám: 2 fő utcai szociális munkás, 1 fő utcai koordinátor valamint 1 fő szociális segítő. Az utcán, közterületen élő hajléktalan személyek krízishelyzetének oldása, az ellátási igények integrálása Budapesten működő személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátórendszerbe, szoros együttműködésben a főváros hajléktalanellátó intézményeivel.

#### **Az utcai szociális munkások heti útvonalterve:**

- Hétfő:** 1 fő utcai szociális munkás ügyeletes a Nappali Melegedőben.  
Nyírpalota út, Hartyán Köz, Kőrakás park, Zsókavár utca, Száraznád utca és a Pattogós utca által határolt területek.
- Kedd:** Erdőkerülő utca mögötti bokros terület.
- Szerda:** 1 fő utcai szociális munkás ügyeletes a Nappali Melegedőben.  
Neptun utca, Késmárk utca valamint Páskom park által határolt területek.
- Csütörtök:** Rákospalotai határút, Kiserdő, Mézeskalács tér, Irány utca által határolt területek.
- Péntek:** 1 fő utcai szociális munkás ügyeletes a Nappali Melegedőben.  
Vásárcsarnok, Kontyfa utca, Páskomliget utca, Bánkút utca és a Sárfü utca által határolt területek.

A közterületen életvitelszerűen tartózkodó hajléktalan személyek ellátását végző utcai szociális munka 2000-ben, a Nappali Melegedőn belül került kialakításra. Célja a kapcsolatfelvétel, majd a rendszeres kapcsolattartás során a túlélés, a helyzetjavítás elősegítése. Ennek érdekében az

utcai szociális munkások felvették a kapcsolatot a rendőrséggel, a lakótelepi gondnokokkal, a polgárőrséggel, együttműködnek a kerületben és a fővárosban működő szakmai szervezetekkel, intézményekkel. A kerületben lakó hajléktalanok jellemző tartózkodási helyeit, találkozási pontjait feltérképezik, és folyamatosan aktualizálják. Az igénybe vehető szolgáltatásokról az utcai szociális munkások szóban és szórólapokon nyújtanak információt, a krízisidőszakban forró teát, élelmiszert, takarót, stb. osztanak.

Az utcai szociális munkások heti 3 x 3 óra / fő (összesen 9 óra) ügyeletet látnak el a Nappali Melegedőben, a fentiekben leírt módon, az aktuális napoknak megfelelően. Ügyfélfogadásuk is az ügyeleti napokon történik, így megoldott az utcai szociális munkásnak az intézményen belüli elérése is. Míg az egyik utcai szociális munkás a melegedőben tart ügyeletet, addig a másik kettő utcai munkás idejét a terepen tudja tölteni, és ez természetesen a másik ügyeleti napon szintén igaz. Tehát az utcai szociális munkások mindhárom ügyeleti napján kettő utcai munkás terepen tartózkodik.

A melegedős szociális munkás szintén tart az utcai gondozó szolgálat kliensei részére ügyeletet, de a fent leírt heti ügyelet az utcai szociális munkások részéről a saját kliensei számára is biztosítja a rendszeres, intézményen belül történő elérésüket. Ügyfélfogadás ideje alatt azon kliensekkel találkoznak, akikkel az utcán, a heti rendszeres látogatások ideje alatt nem tudtak találkozni, esetleg új kliensek fogadása.

Adminisztráció és ügyintézés: Az adminisztráció magában foglalja az adatbázis és a kliensnyilvántartás elkészítését és folyamatos frissítését, a heti munkaterv elkészítését, kliensek gondozási lapjainak és egyéni gondozási terveiknek az elkészítését, ezek ellenőrzését, az eseménynapló vezetését, a szociális térkép folyamatos frissítését, a kliensek ügyeinek intézését: segítségnyújtás az alapdokumentumaik pótlásában, különböző kérelmek elkészítésében és azok közvetítésében; támogató nyilatkozat elkészítése és annak közvetítése. A kliensekről a gondozási lapokat a korábban hatályos 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 12. számú „Gondozási lap az utcai szociális munka dokumentálására” melléklet alapján töltik ki és tartják nyilván. Kliensek személyes és különleges adatait a kliens hozzájárulásával az 2011. évi CXII. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény alapján kezelik.

A Nappali Melegedő és Utcái Gondozó Szolgálat keretében végzett szociális munka minőségének javítása érdekében a munkához szervesen kötődik a különböző pályázatok figyelése, szakvélemények, cikkek tanulmányozása, szakfolyóiratok olvasása, a különböző továbbképzéseken, konferenciákon, tréningeken való részvétel is. A szociális munkások rendszeresen teameken és esetmegbeszélő csoportokon (Család- és Gyermekjóléti Központ, Menhely Alapítvány) vesznek részt, saját védelmük és tapasztalatszerzésük, valamint az aktuálisan felmerülő problémák, időbeosztás, utcai munka problémái, melegedős problémák, személyes nehézségek, stb. enyhítése érdekében.

Intézményünkben három fő utcai szociális munkás tevékenykedik. Az ellátási területet az alábbi utcák határolják:

- Pólus Center – Szentmihályi út – Rákospalotai határút által határolt területek (Kiserdő és térsége) – az ellátás szempontjából frekventált terület,
- Újpalota Tervezett Palotakertváros (fenyves), Késmárk u. - Rákospalotai határút - Rákospalotai körvasút sor és az általa határolt területek – az ellátás szempontjából frekventált terület,

- Drégelyvár utca, Nyírpalota út, Zsókaavár utca valamint az Erdőkerülő utca jobb és bal oldalai - az ellátás szempontjából frekventált,
- Rákospalotai körvasút sor – Drégelyvár utca – Nyírpalota út – Szentmihályi út – M3-as gyorsforgalmi út bevezető szakasza által határolt területek.

Fenti területeken az utcai szociális munkások munkanapokon heti 30 órát töltenek. Legfőbb céljuk a felderítés, a folyamatos jelenlét, valamint a már meglévő kliensek folyamatos látogatása, igényeik felmérése, azok kielégítése. Az utcai szociális munkások krízis időszakban 14 órától 22 óráig dolgoznak, nagyobb figyelmet fordítva a fent megjelölt frekventált területekre, valamint több időt töltenek a már meglévő kliensekkel, ezen túl a tevékenységi területükön fokozzák a felderítő munkát is.

**Az utcai szociális munkások telephelye és az ESZI székhelye eltérő címen található.** A rászorultak személyes megkeresése egyeztetett időbeosztás alapján az utcai szociális munkások tevékenységi területén, közterületen, lépcsőházakban, pincékben, stb. történik. Az utcai szociális munkások munkaidőben telefonos elérhetősége biztosított, kapcsolódva a regionális és országos diszpécserközponthoz. Az Utcai Gondozó Szolgálat munkatársai minden ügyeleti napon (hetente három alkalommal) 14 és 17 óra között meghatározott időben tartott ügyfélfogadási időben, a szolgálat irodájában, a Nappali Melegedőben (1156 Budapest, Kontyfa u. 3.) személyesen, a hét többi napját terepen, személyesen és telefonon érhetőek el.

A rászorultak megkeresése lakossági, intézményi, szervezeti bejelentés alapján, telefonos és egyéb személyes (akár a már meglévő kliensek részéről is) bejelentési lehetőség biztosításával történik. A Regionális Diszpécserszolgálattal való kapcsolat, az utcai szociális munkások terepen való folyamatos, telefonos elérhetősége biztosítja a feladat ellátásához szükséges folyamatos információáramlást, a bejelentésekre való mielőbbi reakciót.

A felderítés adatairól információt az utcai szociális munkások csak az Adatvédelmi törvény vonatkozó rendelkezéseinek betartásával adhatnak ki. A „szociális térképet”, a kötelező adminisztrációt és nyilvántartó rendszert folyamatosan vezetik és frissítik. A felderítés magában foglalja az érintettek igényeinek felmérését is.

Az utcai szociális munka során nyújtott szolgáltatások:

Tájékoztatás, információnyújtás: a hajléktalan klienscsoport tájékoztatása jogosultságaikról, járandóságairól, az általuk igénybe vehető ellátásokról. Ennek eszköze a személyes megkeresés, az erre a célra használható tájékoztató kiadványok, szórólapok. Ártalomcsökkentés az alapvető fizikai és mentális szükségletek kielégítésével, az ellátórendszer bevonásával.

Rendszeres szociális információnyújtás keretén belül az utcai szociális munkások tájékoztatják a klienseket az őket érintő jogszabályi változásokról, ellátási programokról, munkalehetőségekről az ügyfélfogadás időtartama alatt a szolgálat irodájában, illetve a terepen történő személyes megkeresések alkalmával.

Alapszükségleteket kielégítő rendszeres segítségnyújtás biztosítása (ruha- gyertya-, takaróosztás). Az ellátórendszerből kimaradók folyamatos egyéni segítése, adományba kapott szükségleti cikkek eljuttatása a rászorulókhöz. Az ellátórendszerbe való bejutás segítése, valamint sikeres bejutás esetén a kliensek nyomon követése. A rendszeres segítségnyújtás a konkrét, személyes igényfelmérés után a kliensekkel történő időpont egyeztetés révén valósul meg. A nagyobb létszámú ellátottat érintő segítségi formák (pl.: eb oltás, klórmész és fólia osztása stb.) rendszeressége előre meghatározott, és a kliensek felé jelzett időpontok kihirdetésével történik.

**Szociális ügyintézés:** szálláskeresésben, munkakeresésben való segítségnyújtás, egészségügyi krízis ellátás, közvetítés a megfelelő egészségügyi, munkaügyi, ill. szociális intézmények felé, alkalmi jelleggel ruha, takaró pótlása, a kliensek ügyeinek intézésében: segítségnyújtás az alapidokumentumaik pótlásában, különböző kérelmek elkészítésében és azok közvetítésében, támogató nyilatkozat elkészítése és annak közvetítése.

**Egyéni esetkezelés:** Az utcai szociális munkás kizárólag a kliens kezdeményezésére, kompromisszumos szóbeli megegyezés megkötése után folyamatosan dokumentált kapcsolatban, egyéni esetkezelést végez. A munkatársak a klienst érintő fontos ügyekben döntést csak az utcai munkás teammel történt megbeszélés alapján hozhatnak, kivéve a közvetlen életveszélyt jelentő eseteket. Az utcai szociális munkás az egyéni esetkezelésben egyenrangú félként, segítette emberi méltóságát szem előtt tartva, annak öfenntartó képességét erősítve vesz részt. Az utcai szociális munkás az egyéni esetkezelés során saját motivációs szerepét megtartva a kezdeményezést átengedi a kliensnek. Az esetkezelés a klienssel történt megállapodás időtartamáig, megfelelő intézményhez való irányításáig, illetve azokba való elhelyezéséig, vagy a team megszüntető döntéséig tart.

**A Nappali Melegedőben tisztálkodási, fürdési lehetőségek, téli krízis időszakban étkezés – zsíros kenyér, tea – valamint az utcai szociális munkás elérhetőségének biztosítása.** Az utcai szociális munka során a fellelt hajléktalanok számára esetenként ruha, takaró, fólia, gyertya, konzerv, kenyér és tea biztosítása.

**Beavatkozás krízishelyzetben, krízisintervenció:** Az utcai szociális munkás köteles intézkedni, amennyiben annak elmaradása a kliens életét, vagy testi épségét veszélyezteti, ezen kívül szükséges a megfelelő lépéseket megtenni a kliens személyes krízishelyzetének megoldására, pl.: ha a kliens éppen elvesztette alkalmi munkáját, így nem megoldott az étkezése. Teamdöntés alapján krízisétkezés (max. 5 napra, konzerv formájában) biztosítása, ha a kliens bármilyen okból kikerült egy hajléktalan szállóról, és jelenleg nem tud hol aludni.

**Érdekérvényesítés segítése:** Az emberi, állampolgári és szociális ellátáshoz való jogokról és lehetőségekről tájékoztatják a klienseket, illetve az esetleges sérelmek orvoslásához segítséget nyújtanak. Az ellátott jogi képviselővel való kapcsolattartás, illetve a lehetőség arra, hogy a kliensek igénybe vehessék a fenti szolgáltatást. Heti két alkalommal ingyenes jogi tanácsadásra is van lehetőség.

**Klubok:** A klubfoglalkozások lényege elsődlegesen szórakoztatás, hasznos időtöltés. A rejtvény klub lexikális tudást fejleszt, motiváló ereje van. Az olvasókör tagjai a beszélgetések során közelebb kerültek egymáshoz, alkalmazkodóképességük is pozitív irányba változott. A kreatív foglalkozások stresszoldó hatásuk mellett az alkotás örömét jelentik a kliensek számára. Reagálva a felmerült igényekre, új lehetőségként zeneklubot is tartanak a Melegedő kliensei számára, biztosítva ehhez a szükséges hangszereket. Kéthetente filmklubot működtetnek, amely az utcán élő hajléktalanokkal való kapcsolattartás fontos eszközeként jelenik meg. A filmklubot igénybe vevő, utcán élő kliensek az utcai szociális munka szolgáltatásait általában igénybe veszik, de a melegedős alapszolgáltatásoktól idegenkednek, sőt azt nagyrészt igénybe sem veszik. Nagy siker a munkájuk során, hogy ezek a kliensek egy ilyen intézményhez kötött szolgáltatást, mint a filmklub, rendszeresen látogatják.

**Dokumentáció:** Az utcai szociális munka alapadatait és az utcázás során szerzett ismereteket és tapasztalatokat eseménynaplóban rögzítik, a kliensekről nyilvántartást vezetnek a fentebb leírt módon.

**Kapcsolattartás más szervezetekkel:** Folyamatosan együttműködnek más szervezetekkel pl. XV. kerületi szociális alapellátó és szakellátó intézményekkel, Közterület Felügyelet, Menhely Alapítvány, Menhely Alapítvány Diszpécserszolgálat, Szociális és Rehabilitációs Alapítvány, Twist Olivér Alapítvány, Pilisi Parkerdő Gazdaság, Rendőrség, Önkormányzat, hajléktalanellátó intézmények, karitatív szervezetek.

A Menhely Alapítvánnyal minden évben megkötésre kerül az Együttműködési Megállapodás, mely a KM Regionális Diszpécserszolgálat és az ESZI Család- és Gyermejjóléti Központ Nappali Melegedő és Utcai Gondozó Szolgálat között jön létre, legutoljára 2015 októberében történt az aláírás.

A Twist Olivér Alapítvány munkatársai a Budapest XV. kerület Rákospalotai részén is tevékenykednek. Kapcsolatukról, a közös területek felderítéséről, a kliensek gondozásáról 2011 júniusában határozatlan idejű írásbeli megállapodást kötöttek az alapítvány munkatársaival. Ezzel a megállapodással kölcsönösen segítettek és segítik egymás munkáját, mely a kerületben nagymértékben növelte az utcai szociális munka hatékonyságát.

**Szállítás:** A szolgálat gondoskodik saját ügyfeleinek előre tervezhető – az ügyféllel korábbi találkozáskor egyeztetett – szállításairól (pl. ügyintézés, szakorvosi vizsgálat, felvételi beszélgetés, költözés). Ezen kívül biztosítva vannak az előre nem tervezhető szállítások is. Zárt parkolóban található a saját logóval ellátott Suzuki SX4 típusú személygépkocsi, melyet az utcai szociális munkások szolgálati időben bármikor igénybe vehetnek.

**Az ellátottak jogainak védelmével kapcsolatos főbb szabályok:**

- A szolgáltatás nyújtása az ellátást igénybe vevők alapvető jogainak, emberi méltóságának figyelembe vételével történik, a személyes gondoskodást nyújtó szociális tevékenységet végző személy, és az ellátott a szolgáltatás biztosítása során egymás törvényben biztosított jogait tiszteletben tartják.
- Adatkezelésre és az adatok védelmére a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egészségügyi adatkezelésre vonatkozó törvényi rendelkezései az irányadók.
- Az igénybe vevők közül az utcai szociális munkával, kapcsolatos panaszaival, jogorvoslati igényével bárki az Újpalotai Család- és Gyermejjóléti Központ egységvezetőjéhez, az Egyesített Szociális Intézmény igazgatójához, valamint ellátottjogi képviselőhöz fordulhat.
- Az ellátottjogi képviselő megkeresésre tájékoztatást nyújt az ellátottakat érintő legfontosabb alapjogok tekintetében, az intézmény kötelezettségeiről és az ellátást igénybe vevőket érintő jogokról. Segíti az ellátást igénybe vevőt, törvényes képviselőjét az ellátással kapcsolatos kérdések, problémák megoldásában, szükség esetén segítséget nyújt az intézmény és az ellátott között kialakult konfliktus megoldásában, segít az ellátást igénybe vevőnek, törvényes képviselőjének panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását az intézmény vezetőjénél és a fenntartónál, segítséget nyújt a hatóságokhoz benyújtandó kérelmek, beadványok megfogalmazásában.

Budapest, 2016. április 6.

Százné Orosz Krisztina  
egységvezető