



50908-A/61-42/2023.

**SZELLŐRÓZSA INTEGRÁLT SZOCIÁLIS INTÉZMÉNY**

**HAJDÚ-BIHAR VÁRMEGYE**

**Frézia Otthon Báránd**

✉ 4161 Báránd, Szociális otthon sétány 1.

☎ (54) 466-250, (54) 466-251

E-mail: [telephelyvezető.barand@dszszk.hu](mailto:telephelyvezető.barand@dszszk.hu)

## AZ EGYÜTTÉLÉS SZABÁLYAI

### Támogatott lakhatás

2023

## Tartalomjegyzék

1. AZ EGYÜTTÉLÉS SZABÁLYAI.....	4
Általános szabályok a támogatott lakhatásban:.....	4
Napirend:.....	5
A szolgáltatás megszervezésének konkrét bemutatása egy hétre vonatkozóan/hétköznap, hétvége/szolgáltatást igénybe vevői és munkavállalói oldalról: .....	6
Igénybe vevői oldalról: .....	6
Munkavállalói oldalról: .....	7
Egyéb, fontosabb együttélési szabályok a támogatott lakhatásban: .....	8
Dohányzás szabályai:.....	10
Szeszes ital fogyasztás szabályai: .....	10
A látogatás rendjét szándékosan és súlyosan megzavaró személyekkel szembeni intézkedések módja és esetei:.....	11
Teendők vész- és krízishelyzet esetén: .....	11
Az együttélés szabályai súlyos megsértésének minősül:.....	11
2. HÁZTARTÁSSAL KAPCSOLATOS FELADATOK.....	12
Takarítás rendje:.....	12
Étkezés rendje, élelmiszer tárolása:.....	13
3. KONFLIKTUSKEZELÉS.....	14
Módja, eredménytelensége esetére az azokról való döntés eljárása:.....	14
4. A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐ JOGAINAK SÉRELME ESETÉN ALKALMAZANDÓ JELZŐRENDSZER SZABÁLYAI.....	15
5. AZ INTÉZMÉNYI JOGVISZONY MEGSZÚNÉSÉNEK SZABÁLYAI.....	16
6. A TÁMOGATOTT LAKHATÁS ALAPFELADATAI KÖZÉ NEM TARTOZÓ SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE, TÉRÍTÉSI DÍJA.....	17
6.9. Közös költség definíciója .....	18
7. Internet, közösségi oldalak használata .....	18
9. Fotó, hangfelvétel készítése.....	19

Az intézmény neve: Szellőrózsa Integrált Szociális Intézmény Hajdú-Bihar Vármegye

Székhelye: 4032 Debrecen, Böszörményi út 148.

Telephely neve: Frézia Otthon Báránd

Telephely címe: Szolgáltató Központ: 4161 Báránd Szociális otthon sétány 1. sz.

Támogatott lakhatási egységek:

- 4161 Báránd Szociális otthon sétány 2. sz.
- 4161 Báránd Szociális otthon sétány 3. sz.
- 4161 Báránd Szociális otthon sétány 4. sz.
- 4161 Báránd Szociális otthon sétány 5. sz.
- 4161 Báránd Szociális otthon sétány 6. sz.
- 4161 Báránd Szociális otthon sétány 7. sz.
- 4161 Báránd Szociális otthon sétány 9. sz.

Fenntartó neve: Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság

Fenntartó címe: 1132 Budapest, Visegrádi út 49.

Fenntartó kirendeltsége: Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Hajdú-Bihar Vármegyei Kirendeltség

Fenntartó kirendeltség címe: 4024 Debrecen, Piac u. 54.

A támogatott lakhatás ellátási területe: országos

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (továbbiakban: Szakmai rendelet) 5. § (4) bek. b) pontja alapján a támogatott lakhatást nyújtó fenntartónak rendelkeznie kell az Együttélés szabályaival.

Nevezett jogszabály szabályozza a dokumentum tartalmát, ennek értelmében kerülnek meghatározásra az alábbiak:

- az együttélés szabályai,
- a háztartással kapcsolatos feladatok megosztása,
- a konfliktuskezelés módja, eredménytelensége esetére az azokról való döntés eljárása,
- a szolgáltatást igénybe vevő jogainak sérelme esetén alkalmazandó jelzőrendszer szabályai,
- az intézményi jogviszony megszűnésének szabályai,
- a befizetett belépési hozzájárulás időarányos visszafizetésének módja és részletes szabályai.

Az Együttélés szabályának hatálya kiterjed a Frézia Otthon Báránd telephelyhez kapcsolódó támogatott lakhatási egységekben élő valamennyi igénybe vevőre, az őket támogató alkalmazottakra, továbbá a támogatott lakhatásban munkát végző külső szervek foglalkoztatottaira és a házakban tartózkodó látogatókra is.

## 1. AZ EGYÜTTÉLÉS SZABÁLYAI

A támogatott lakhatást igénybe vevők és az őket támogató dolgozók, valamint egyéb személyek egymás közötti magatartására, viselkedésére külön szabályokat részletezve ez a szabályzat nem ír elő, a társadalom általános normáinak a betartása ugyanakkor mindenkitől elvárt.

A támogatott lakhatásban alkalmazottakra ezen felül vonatkozik a titoktartás kötelezettsége; továbbá, hogy a munkavégzés során az emberi méltóságot és a személyi szabadságot nem sértő, humánus segítő magatartást kell tanúsítani. A szociális munka Etikai Kódexében megfogalmazott alapelvek betartása mindenkire nézve irányadó.

A támogatott lakhatást igénybe vevőkre nézve biztosítja az intézmény, hogy önrendelkezési jogukból fakadóan a mindennapjaikat szabadon, az elvárt normák betartása mellett, de lehetőség szerint a lenti napirendhez igazodva éljék és szervezzék meg.

A szolgáltatást igénybe vevőknek mindeközben tiszteletben kell tartaniuk a szociális szolgáltatást nyújtók emberi méltóságát és személyiségi jogait.

### **Általános szabályok a támogatott lakhatásban:**

A támogatott lakhatásban élők szoba használata nem kizárólagos, indokolt esetben, szükség szerint az igénybe vevő áthelyezhető másik szobába, illetve másik támogatott lakhatást biztosító épületbe.

Az áthelyezés mindig az igénybe vevő/törvényes képviselője és a segítők (esetfelelős, lakhatási és közszolgáltatási koordinátor, támogatott lakhatás szakmai vezető) közös megegyezése alapján történik.

Alapvető elvárás a családi munkamegosztás, mely egymás segítségével, támogatásban és közösen megbeszélve a tevékenységek megosztásában nyilvánul meg.

Törekedni kell a jószomszédi kapcsolatok ápolására.

Minden szolgáltatást igénybe vevőnek tudnia kell, hogy idegen és/vagy illetéktelen személynek a házba való beengedése veszélyhelyzetet hordozhat magában. Idegen megjelenését, esetleges zaklatást soron kívül jelezni kell az esetfelelős felé.

Az épület minden tartozéka, berendezési tárgya, felszerelése a lakók kényelmét szolgálja. A hanyagságból, vagy szándékosságból történő rongálás kártérítési felelősséggel jár.

A szolgáltatást igénybe vevő köteles a károkozásból eredő kárt megtéríteni. A kártérítés mértéke a tönkretett tárgy amortizációval csökkentett értéke.

Minden szolgáltatást igénybe vevőnek feltétlenül törekedni kell a ház takarékos üzemeltetésére. Vízzel, villany, ésszerű, mértéktartó használata alapvető elvárás a szolgáltatást igénybe vevők részéről. Az esetfelelős és a segítők feladata, hogy az igénybe vevőket segítsék, megtanítsák a közüzemi szolgáltatások takarékos használatára.

A támogatott lakhatásban szakirányú ismeret feltételező szerelési, javítási, karbantartási, korszerűsítési munkákat a szolgáltatást igénybe vevők nem végezhetnek. Amennyiben ilyen jellegű problémát észlelnék jelezni kell az esetfelelős felé, aki megszervezi a felmerülő hibák szakszerű javíttatását.

A háztartási eszközök rendeltetésszerű használata érdekében minden szolgáltatást igénybe vevő köteles maximális körültekintéssel eljárni, az ehhez szükséges ismereteket megszerezni a ház dolgozóitól. A különböző épületgépészeti berendezésekhez (villanyóra, kapcsoló szekrény, kazán, stb.) nem szabad hozzányúlni.

Távozáskor, a ház elhagyásakor elektromos eszközök, kapcsolók kikapcsolása, csapok, vízcsapok elzárása, valamint a nyílászárók bezárása, annak leellenőrzése mindenki számára kötelező!

A támogatott lakhatást igénybe vevők, illetve dolgozók távolléte esetén háztartási gépeket üzemen kívül kell hagyni.

### **Napirend:**

A támogatott lakhatás szolgáltatás igénybe vevői a saját közösségük napi ritmusához illeszkedve, közösen alakítják ki a részletes napirendet. Az alábbi főbb időpontok és tevékenységek betartása ajánlott mindenki számára, annak érdekében, hogy a nap gördülékenyen szerveződjön, mindenki kényelmesen eljusson a munkahelyére, szabadidős tevékenységekre, a személyi- és környezeti higiéniére kellő ideje legyen és mindenki számára biztosított legyen a nyugodt pihenés.

**A szolgáltatás megszervezésének konkrét bemutatása egy hétre vonatkozóan/hétköznap, hétvége/szolgáltatást igénybe vevői és munkavállalói oldalról:**

**Igénybe vevői oldalról:**

**Hétköznap:**

06.00-08.00 óráig ébresztő, személyi higiénés szükségletek kielégítése, öltözködés, lakószobák rendbetétele, igény esetén reggeli készítés, reggeli, reggeli utáni rendrakás, környezetük rendbetétele.

08.00-10.00 óráig a munkavégzés helyére és a Szolgáltató Központba indulás és érkezés.

Hétköznapokon az érintett szolgáltatást igénybe vevők Szolgáltató Központban fejlesztő foglalkoztatásban, vagy az akkreditált foglalkoztatás helyszínén, a munkahelyükön dolgoznak.

Akinek a képességei ezt nem teszik lehetővé 09.00-11.30 óra között fejlesztő és szinten tartó foglalkozásokon vesz részt az alapszolgáltatási szolgáltatások igénybevételével. 11.30-12.30 óráig igény szerint a szolgáltatást igénybe vevő a Szolgáltató Központban ebédel.

12.30-15.00 óra között egyéni beszélgetések, szabadidős jellegű foglalkozások biztosítottak az igénybe vevők részére, valamint lehetőség van pihenésre is.

Heti egy alkalommal hit és vallás gyakorlására is helyet biztosítunk.

A Szolgáltató Központ 16.00 óráig biztosít bent tartózkodásra lehetőséget, ezt követően a lakók visszaérkeznek a lakóházaikba, a vacsorát már ott fogyasztják el.

16.00-20.00 óráig a háztartási-, illetve ház körüli teendők elvégzése, valamint a vacsora elfogyasztása történik. Emellett lehetőség nyílik szabadidős programokon történő részvételre.

20.00 órától a személyi higiénés tevékenységek elvégzésére kerül sor, emellett az Együttélés Szabályzatban megfogalmazottak szerint szabadidős tevékenységek végzésére van lehetőség.

**Hétvégén** a szolgáltatást igénybe vevők a segítő munkatárs felügyeletével végzik el a napi feladataikat (tisztálkodás, öltözködés, házon belüli és házon kívüli tevékenységek, stb.). Az étkeztetést napi ötszöri alkalommal a bárándi főzőkonyha biztosítja hétvégén is, amennyiben igény van rá. A hétvége az Együttélési Szabályaiban meghatározott tevékenységekkel, pihenéssel, illetve szabadidős tevékenységekkel telik.

07.00 órától ébresztő, személyi higiénés szükségletek kielégítése, öltözködés, lakószobák rendbetétele, reggeli készítés, reggeli, reggeli utáni rendrakás, környezet rendbetétele.

Dél előtt a lakóházak általános takarítása, szabadidős programok zajlanak.

11.30-12.30 óráig ebéd.

12.30 órától egyéni és közös szabadidős programok zajlanak.

16.00-20.00 óráig a háztartási feladatok elvégzése, ház körüli munkavégzés, udvari, illetve kerti munkák végzése, valamint a vacsora elfogyasztása történik. Emellett lehetőség nyílik esti szabadidős programokon történő részvételre.

20.00 órától a személyi higiénés tevékenységek elvégzése történik, emellett az Együttélés Szabályaiban megfogalmazottak szerint szabadidős tevékenységek végzése.

### **Munkavállalói oldalról:**

#### **Hétköznapi:**

A támogatott lakhatásban és a Szolgáltató Központban dolgozó munkatársak a szolgálati beosztás, illetve a munkaköri leírás szerint végzik mindennapi feladataikat hétköznapi és hétvégén is.

06.00 órától a szolgáltatást igénybe vevők számára segítségnyújtás a személyi higiénés tevékenységekben, öltözködésben, reggeli készítésben, környezet rendbe tételében.

07.00 órától műszakkezdés, szükség szerint kíséret biztosítása a Szolgáltató Központba történő eljutáshoz, valamint egyéb hivatalos ügyintézésre utazó lakók kísérése.

A Szolgáltató Központba beosztott dolgozó részt vesz a napi foglalkoztatásban, vagy egyéb munkakörének megfelelő tevékenységben.

11.30-12.30 óráig az igénybe vevők részére segítségnyújtás az étkeztetésben. Egészségi- vagy fizikális állapota miatt a lakóházban maradt személyek részére az ebéd kiszállításra kerül.

12.30-16.00 óráig foglalkoztatás, szükség szerinti egészségügyi kezelések elvégzése, valamint adminisztratív tevékenységek végrehajtása történik.

16.00 órára történik a szolgáltatást igénybe vevők visszaérkezése a lakóházaikba.

16.00-20.00 óráig a háztartási feladatok elvégzésében segítségnyújtás, valamint az esti étkezés (vacsora) koordinációja történik.

19.00 órakor műszakváltás, illetve a személyi higiénés tevékenységek elvégzésében segítségnyújtás, szabadidős tevékenységek, a pihenés feltételeinek biztosítása. Dokumentációs feladatok elvégzése.

20:00 után a másnapi gyógyszer kirakása, alváshoz, pihenéshez a nyugodt környezet biztosítása.

### **Hétfő:**

Hétfőn az egyéni igényeknek megfelelő programok biztosítása zajlik, emellett segítségnyújtás a fizikai szükségletek kielégítésének biztosításában (takarítás, igény esetén főzés, tisztálkodás, környezet rendben tartása).

### **Egyéb, fontosabb együttélési szabályok a támogatott lakhatásban:**

#### **Behozható tárgyak, veszélyeztető tárgyak köre-, használata:**

A támogatott lakhatást biztosító lakóházak alap berendezési tárgyakkal, felszereltséggel rendelkeznek. Saját tulajdonú, személyes használati eszközök bevihetők olyan mértékig, hogy azok a közösségi helyiségek rendeltetésszerű használatát ne akadályozzák, illetve az egyéni szükségletek szerint is figyelemmel kell lenni a rendelkezésre álló tárolási hely nagyságára.

A lakószobák díszítése, felszerelése, egyéni kialakítása mindenkinek saját joga - a szobatárssal egyeztetve, a jó ízlés határain belül.

A lakószobákban elhelyezett használati tárgyakért, műszaki cikkekért a támogatott lakhatást biztosító integrált intézmény felelősséget nem vállal. A műszaki eszközök csak biztonságos működtetés mellett használhatóak.

Nem hozhatnak be, illetve nem tarthatnak maguknál olyan tárgyakat, illetve eszközöket, melyek veszélyt jelenthetnek a saját és a lakásban élő többi igénybe vevőre, illetve a munkatársak testi épségére pl. szűrő-vágótárgyakat, tűz-, és robbanásveszélyt jelentő vegyi anyagot, eszközöket a hatályos érintésvédelmi szabályoknak nem megfelelő eszközöket, fegyvert. A cselekvőképességükben részlegesen, vagy teljes mértékben korlátozott személyek esetén fokozott figyelemmel kell lenni a tűz gyújtásra alkalmas eszközök használatánál.

Törekedni kell a helyiségek rendeltetésszerű használatára, szándékosan, vagy gondatlanságból okozott kárért a kárt okozó anyagi felelősséggel tartozik.

#### **Egymás intim terének, tiszteletben tartása:**

A lakóközösség döntése értelmében egymás tulajdonához engedély, kérés nélkül hozzányúlni nem szabad. A személyes tárgyak, eszközök, bútorok és a személyes tér



maximális tiszteletben tartása mindenkitől elvárt. Kopogtatás és engedély nélkül egymás szobáiba nem illik belépni.

A közösségi terekben ügyelni kell a hiányos öltözet elkerülésére a konfliktusok elkerülése, valamint az emberi méltóság tiszteletben tartása érdekében.

### **Tisztálkodás:**

A rendszeres tisztálkodás, az ápoltság megjelenés elvárás minden igénybe vevő felé. A tisztálkodás és fürdés időpontját az igénybe vevők maguk határozzák meg. A szobákhoz biztosított fürdőszoba beosztása az igénybe vevők megállapodásán alapul.

Amennyiben valaki a fürdésben segítséget igényel a segítő közreműködése a szolgáltatási terv alapján igénybe vehető.

A tisztálkodáshoz szükséges szereket természetben nyújtott ellátmányként (folyékony szappan, fogkefe, fogkrém, sampon, WC papír, borotvakrém, pamacs, borotva) szükség szerint alapszinten biztosítjuk. Magasabb igények esetén, saját költségen, mindenki maga gondoskodik róla, a beszerzéséhez segítséget igényelhet az esetfelelős, vagy a segítő munkatársaktól.

### **Eltávozás és visszatérés rendje:**

A támogatott lakhatást igénybe vevő, önálló közlekedésre képes személy szabad mozgásjoga nincs korlátozva, kimenőjük nincs meghatározva. Kérjük azonban kimaradásuk úti célját és időtartamát az esetfelelősnek, gondozói munkát végző csoport tagjának jelezni.

Azok esetében, akik a komplex szükségletfelmérés alapján kíséretet igényelnek egészségi állapotuk, közlekedési nehézség, vagy nem megfelelő tájékozódási képesség miatt, azok a lakóházban gondozói munkát végző munkatársakkal távozhatnak el a lakhatásból.

Amennyiben a lakó hosszabb időre eltávozik (rokonokhoz, családhoz stb.), köteles azt előre bejelenteni.

### **Éjszakai nyugalom fenntartása - közös helyiségekben villanyoltás ideje:**

A lefekvés és a felkelés egyéni igények és az alvásszükséglet szerint történik. A felkelést a reggeli, illetve a munkakezdés időpontjához szükséges igazítani, oly módon, hogy a korábban kelők a társaik nyugalmát nem zavarhatják.

A korábban fekvők nyugalma érdekében azok a személyek, akik később fekszenek le, ágyukat készítsék elő. Lámpát, rádiót, magnót, televíziót használni egymás zavarása

nélkül, 22.00 óra után a hálósobában csak közös megegyezéssel, egyébként a nappali helyiségben lehet.

*Az igénybe vevők egymás közötti, valamint hozzátartozókkal való kapcsolattartása:*

A támogatott lakhatás dolgozói kötelesek az igénybe vevők családi és társadalmi kapcsolatainak kialakítását és fenntartását elősegíteni az integráció érdekében.

Kijelölt látogatási idő nem került meghatározásra, azonban a ház nyugalma érdekében a látogatás javasolt ideje:

- hétköznapiokon: a munkavégzés utáni időszak,
- hétvégén: egész nap.

Lehetőség szerint kérjük figyelembe venni:

- Vendégeik érkezését javasolt előre jelezni a lakótársaiknak.
- 20 óra után csak indokolt esetben történhet látogató fogadása, a pihenni vágyók nyugalma érdekében.
- A látogatók magatartásukkal nem zavarhatják a támogatott lakhatás belső rendjét.
- A látogatóknak a lakhatási egységekben ügyelni kell a tisztaságra, rendre és az együttélés szabályainak betartására.
- A látogató felelősséggel tartozik a behozott tárgyak, élelmiszerek minőségéért.

A látogatás rendjét megzavaró, a lakóházak életében magatartásával zavart keltő, az Együttélés szabályait megsértő látogatóval szemben a segítő munkatársnak, illetve az esetfelelősnek joga és kötelessége fellépni és intézkedéseket tenni.

**Dohányzás szabályai:**

A dohányzás az egészségre ártalmas! Minden dohányzó köteles tekintettel lenni nemdohányzó társaira és a tűzvédelmi előírások betartására.

A támogatott lakhatás belső tereiben nem megengedett a dohányzás, illetve az udvarban csak az arra kijelölt helyen szabad dohányozni.

**Szeszes ital fogyasztás szabályai:**

A támogatott lakhatást igénybe vevők szeszes ital fogyasztása egészségi állapotuk és gyógyszeresedésük miatt nem megengedett.

Alkoholos állapotban lévő vendég fogadásától közös megegyezés alapján mindenki tartózkodjon. Az ilyen állapotban érkező hozzátartozó/látogató látogatását a segítő munkatárs és az esetfelelős megtagadhatja.

## **A látogatás rendjét szándékosan és súlyosan megzavaró személyekkel szembeni intézkedések módja és esetei:**

Amennyiben valaki a látogatás rendjét súlyosan megzavarja, fel kell szólítani, a megfelelő viselkedés betartására, ha ez hatástalan, akkor meg kell kérni, hogy azonnal hagyja el a támogatott lakhatás épületét. Amennyiben ennek sem tesz eleget, ki kell hívni az rendőrséget.

### **Kisállattartás:**

A támogatott lakhatásban az állattartás közös megegyezésen alapul, csak a kinti térben (udvar, terasz) megengedett, ésszerű keretek között, előzetesen egyeztetve az esetfelelőssel, illetve a támogatott lakhatás szakmai vezető külön engedélyével.

Az állattartást vállaló személy az általa megvásárolt háziállatért teljes felelősséggel tartozik. Minden tartáshoz szükséges teendőt önállóan lát el. Gondoskodik etetéséről, helyének tisztán tartásáról, kötelező oltásokról, betegség esetén a kezeléséről.

### **Teendők vész- és krízishelyzet esetén:**

Vész- és krízishelyzetre (baleset, rosszullet, eszméletvesztés, házon kívüli hasonló esetek, idegen behatolás az ingatlanba, betörés felfedezése, tűzeset, stb.) fel kell készülni. Minden szolgáltatást igénybe vevőnek és dolgozónak ismernie kell a vészhelyzet esetén értesítendő körét, így például intézmény részéről kijelölt személyt. Veszélyhelyzet esetén az általános segélyhívó számot szükséges értesíteni, a segélyhívó számának mindenki számára elérhetőnek kell, hogy legyen. A fontosabb hívószámok a közösségi térben kifüggesztésre kerülnek.

Először a segélyhívó számot kell hívni, majd értesíteni erről és a körülményekről a kijelölt személyt, aki koordinálja a veszély elhárítását és szükség esetén kapcsolatot tart a kihívott szervek képviselőjével is.

### **Az együttélés szabályai súlyos megsértésének minősül:**

- ha az igénybe vevő a támogatott lakhatás többi igénybe vevőjének, vagy dolgozójának életéhez, testi épségéhez-, illetve emberi méltóságához való jogát megsérti,
- a lakótársakkal szembeni bármilyen nemű kényszer alkalmazása, egymás kihasználása,
- tulajdonhoz való jog megsértése,
- ha az igénybe vevő a támogatott lakhatás többi igénybe vevőjének nyugalma, pihenését jelentős mértékben és többször, ismételten zavarja, illetve akadályozza,

- ha az igénybe vevő a fenntartó által működtetett támogatott lakhatás területén szabálysértést vagy bűncselekményt követ el,
- ha az igénybe vevő a támogatott lakhatás többi igénybe vevője, a fenntartó munkavállalója sérelmére követ el szabálysértést vagy bűncselekményt,
- a dohányzással összefüggő tilalmak, korlátozások tartós, visszatérő megsértése,
- a túlzott mértékű, együttélést zavaró alkoholos állapot tartós, visszatérő fennállása,
- ha az igénybe vevő antiszociális viselkedésével, magatartásával a bárki testi épségét, tulajdonát veszélyezteti, ezzel a támogatott lakhatásban részt vevő lakóközösség integrációjára irányuló törekvéseket ellehetetleníti.

*Az intézmény vezetője a megállapodást írásban felmondhatja, ha a jogosult az együttélés szabályait súlyosan megsérti.*

Az együttélési szabályok súlyos megsértésének minősülő esetekről jegyzőkönyvet kell készíteni, az ügyet ki kell vizsgálni.

Az intézmény vezetőjének kötelessége felhívni az igénybe vevő, illetve törvényes képviselőjének figyelmét arra a tényre, hogy amennyiben magatartásával - szándékosan – súlyosan megszegi, az intézmény belső rendjét úgy kezdeményeznie kell az intézményi jogviszony megszüntetését.

## **2. HÁZTARTÁSSAL KAPCSOLATOS FELADATOK**

### **Takarítás rendje:**

A támogatott lakhatást igénybe vevők közös feladata a lakóháznak és a környezetének rendben, tisztán tartása.

A lakószobák takarítását az igénybe vevők önállóan, illetve a segítők közreműködésével végzik.

A közös lakótér, illetve udvar, kert rendben tartásával, takarításával kapcsolatos névszerinti beosztást házanként készítik el az igénybe vevők az estfelelős közreműködésével. A beosztás lehet fix, de időszakosan változó is. Beosztásra kerül a közös használatban lévő ebédlő, konyha és a nappali, valamint a folyosók, terasz és fürdőszobák takarítása.

A tennivalókat mindig a lakóház aktuális állapota határozza meg. Az időszakos munkákat (ablaktisztítás, szőnyegtisztítás, nagytakarítás, stb.) minden esetben

közösen végzik, melyhez irányítást, segítséget a háztartási-, háztartáspótló tevékenységet végző segítő munkatársak és az esetfelelős biztosít.

Amennyiben komplex támogatási szükségletvizsgálat eredménye indokolja a háztartási teendőkben való közreműködést, akkor a segítővel egyeztetni szükséges a teendőkről.

A ház takarításának, otthonosabbá tételének feladatában, mint minden közös érdeket szolgáló tevékenység végzésében, a segítők építenek az igénybe vevők egyéni vállalásaira, melyek közös megbeszélések formájában kerülnek rögzítésre.

A legfontosabb ezzel kapcsolatos feladat az igénybe vevők esztétikai igény szintjének lehető legmagasabb szintre emelése, hogy saját magukból fakadjon az igény a rendre, a tisztaságra, a harmóniára.

#### **Étkezés rendje, élelmiszer tárolása:**

Azon igénybe vevők, akik komplex szükségletfelmérés eredménye alapján étkezésben való segítséget igényelnek, a bárándi főzőkonyháról vehetik igénybe lakásra szállítás és helyben fogyasztás (szolgáltató központ) formájában.

Munkanapokon, munkaidőben a Szolgáltató Központban tartózkodóknak javasoljuk az ebéd helyben való elfogyasztását.

A reggeli, a vacsora, a hétvégi/ünnepnapi étkezés a lakásokban zajlik.

Igény esetén az egyéni főzést az igénybe vevők közös megegyezés, megbeszélés alapján végzik el. Az ételkészítés után kötelesek a konyhát és étkezőt tisztán, rendezetten átadni.

A konyha tisztaságára, az élelmiszerek tárolására minden esetben fokozott figyelmet kell fordítani.

Romlandó élelmiszereket csak megfelelő tisztítás és/vagy előkészítés után, az arra alkalmas zárható tároló eszközben - az élelmiszer biztonsági előírások betartása mellett - kizárólag a hűtőszekrényben szabad tárolni.

Az étel lakószobába bevitelétől, lakószobában történő fogyasztásától a rovarok és rágcsálók elterjedésének megakadályozása érdekében tartózkodni kell.

### 3. KONFLIKTUSKEZELÉS

#### **Módja, eredménytelensége esetére az azokról való döntés eljárása:**

A konfliktus helyzetek elkerülésében kiemelten fontos a prevenció, melynek alapja az esetfelelős és a segítő felé való nyitottság, őszinte bizalmi viszony, a rendszeres esetkezelés, az egyéni beszélgetések és csoportos foglalkozások, a kliensek problémáinak kezelése, a kommunikációs nehézségek áthidalásában való segítségnyújtás.

A lakóközösségek életében előbb-utóbb mindenképpen felmerülnek problémák és kialakulnak kisebb – nagyobb konfliktusok. Ezek a problémák hatékonyan kezelhetők, ha a lakóközösség tagjai megfelelően kommunikálnak egymással és azon dolgoznak, hogy közösen megtalálják a megoldást.

A konfliktusok kezelésének első lépése mindig az, hogy az érintettek beszélgetnek egymással, és megpróbálják tisztázni azokat a problémákat, amelyek felmerültek, a konfliktusok elhárításához az esetfelelős vagy gondozó bevonása is szükséges lehet.

Ha a közös megegyezés megtalálása mégsem sikerül, akkor a lakóközösség számára számos olyan lehetőség áll rendelkezésre, amelyek segítségével megoldhatók a problémák. Ilyen lehetőség például a hetente megtartott lakógyűlés, melynek feladata, hogy az érintettek közötti vitás kérdéseket kiegyensúlyozott módon kezelje, és közvetítőként működjön az érintettek között.

Kulcsfontosságú a jó kommunikáció és együttműködés képessége. Emellett fontos az is, hogy mindenki tartsa be a közös szabályokat.

Konfliktushelyzet esetén a támogatott lakhatás dolgozói kötelesek mellérendelt, partneri viszony fenntartására, a foglalkozásbeli titoktartás érvényesítésére és a kliens személyiségi jogainak, értékeinek, méltóságának és egyediségének tiszteletben tartására.

A konfliktushelyzetek feloldása érdekében alkalmazott technikák:

- egyéni beszélgetések (célzott beszélgetések, problémamegoldó modell)
- kiscsoportos megbeszélések

Konfliktuskezelés lépései:

- a probléma pontos és egyszerű meghatározása
- azon körülmények feltárása, amelyek a problémát megelőzték
- az egyén eddig használt problémamegoldó stratégiáinak, erőfeszítésének összegzése
- támogató személyek bevonása a konfliktusok megoldásába

- a szociális szakember a szolgáltatást igénybe vevő személlyel közösen összegzi a feltárt problémát segítségnyújtás a kívánt változás irányának megfogalmazására

Konfliktuskezelést végzi: esetfelelős, a házban gondozói munkát végző csoport tagjai, közösségi ellátást végző terápiás munkatárs.

#### **4. A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐ JOGAINAK SÉRELME ESETÉN ALKALMAZANDÓ JELZŐRENDSZER SZABÁLYAI**

A támogatott lakhatást igénybe vevő személy jogainak sérelme esetén segítségért fordulhat a házban dolgozó munkatársakhoz (főként segítői munkát végző csoport tagjaihoz, esetfelelőshöz), támogatott lakhatás szakmai vezetőjéhez, gondnokához, hozzátartozójához.

Amennyiben sérelme ebben a körben nem kerül orvoslásra a szolgáltatást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője panasz esetén az integrált intézmény vezetőjéhez, a fenntartóhoz, vagy az igénybe vevő jogi képviselőhöz fordulhat, különösen

- az intézményi jogviszony megsértése, különösen a személyiségi jogainak, kapcsolattartásának sérelme,
- a támogatott lakhatásban dolgozók szakmai, titoktartási és vagyoni védelmi kötelezettségei megszegése esetén, továbbá
- a szolgáltatás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében.

Az intézményvezető a szóbeli / írásbeli panaszt kivizsgálja és a vizsgálat eredményét tizenöt napon belül a panasztevővel írásban közli. Amennyiben határidő szerint ez nem történik meg, vagy a sérelem orvoslásával a panaszos nem ért egyet, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül felülvizsgálatot kezdeményezhet a fenntartónál, illetve határidő nélkül az ellátottjogi képviselőnél.

A támogatott lakhatásban dolgozó személy az őt ért, a szolgáltatást igénybe vevők vagy hozzátartozók/gondnokok részéről történő személyiségi jogait sértő, vagy rágalmozó magatartás észlelése esetén jogosult az intézményvezetőhöz fordulni, azt követően a fenntartótól segítséget kérni, illetve az ellátottjogi képviselőhöz fordulni.

Az igénybe vevők jogvédelmét szolgálja az ellátottjogi képviselő, aki évente több alkalommal, az általa meghatározott időpontokban fogadóórát tart. Nevének, elérhetőségének ismertetéséről gondoskodunk, kifüggesztve a lakhatási egységekben, valamint a szolgáltató központban is rendelkezésre bocsátjuk. Fogadóóráinak időpontja és helye aktuálisan meghirdetésre, kifüggesztésre kerül. Az ellátottjogi képviselő az e célra létrehozott szervezet keretében működik, neve és elérhetősége:

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

Címe: 1075 Budapest, Pf.: 646. Telefonszáma: +36 (1) 9202 700

A terület ellátott jogi képviselője: Nagy Zsuzsanna

Ellátott jogi képviselő telefonszáma: 06/20 489-9530

Levelezési címe: 4025 Debrecen, Miklós utca 4.

E-mail cím: [zsuzsanna.nagy@ijb.emmi.gov.hu](mailto:zsuzsanna.nagy@ijb.emmi.gov.hu)

## 5. AZ INTÉZMÉNYI JOGVISZONY MEGSZÚNÉSÉNEK SZABÁLYAI

Az igénybe vevő támogatott lakhatási jogviszonya megszűnik:

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával,
- a határozott idejű elhelyezés esetén a megjelölt időtartam lejártával, kivéve, ha e törvény rendelkezései alapján az elhelyezés időtartamát meghosszabbítják,
- a támogatott lakhatás igénybevételére szóló megállapodás felmondásával.

Az intézményi jogviszonyt az igénybe vevő, illetve törvényes képviselője indoklás nélkül írásban mondhatja fel, melynek alapján az intézményvezető az intézményi jogviszonyt megszünteti. Ilyen esetben a jogviszony a felek megegyezése szerinti időpontban, ennek hiányában a megállapodásban foglaltak szerint szűnik meg.

Az intézményvezető a támogatott lakhatást megalapozó megállapodást írásban felmondhatja, ha a jogosult

- másik intézménybe történő elhelyezése indokolt,
- az együttélés szabályait súlyosan megsérti,
- intézményi elhelyezése már nem indokolt (amennyiben ezt a komplex szükségletfelmérés alátámasztja),
- ha az igénybe vevő, a törvényes képviselője, vagy a térítési díjat megfizető személy térítési díj fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, hat hónapon át folyamatosan, és- a hatodik hónap utolsó napján kéthavi személyi térítési díjat



meghaladó tartozása van, miközben vagyoni jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését.

A felmondási idő a megállapodás értelmében 30 nap.

Amennyiben a felmondás jogszerűségét az igénybe vevő, illetve törvényes képviselője, vagy a térítési díjat megfizető személy vitatja, az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat. Bíróságtól kérhető a felmondás jogellenességének megállapítása, ha a fenntartói döntést az igénybe vevő, a törvényes képviselő vagy a térítési díjat megfizető személy vitatja.

Ilyen esetben a szolgáltatást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a fenntartó, illetve a bíróság jogerős és végrehajtható határozatot nem hoz.

Az intézményi jogviszony megszűnése esetén az intézmény 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 intézménnyel, illetve a jogosulttal szembeni követelésről, kárigényről, azok esetleges előterjesztési és rendezési módjáról.

## **6. A TÁMOGATOTT LAKHATÁS ALAPFELADATAI KÖZÉ NEM TARTOZÓ SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE, TÉRÍTÉSI DÍJA**

A támogatott lakhatás szükség és igény esetén az alapfeladatok körébe nem tartozó szolgáltatások igénybevételét is biztosíthatja.

6.1. A támogatott lakhatás alapfeladatait meghaladó programokért és szolgáltatásokért térítési díjat kell fizetni. Külön szolgáltatásnak minősülnek: a kirándulás, a telephelyen kívüli művészeti, kulturális, szabadidős rendezvényen való részvétel.

6.2. A szolgáltatást nyújtó vállalja a programok megszervezését, ennek keretén belül kíséretet, felügyeletet biztosít.

6.3. A programokért, a kapcsolódó szolgáltatásokért a kísérőként résztvevő dolgozók költségét (pl.: buszköltség, belépődíjak, étkezés) nem lehet az igénybe vevők terhére elszámolni. A várható költségekről minden esetben előzetes tájékoztatás történik.

6.4. A kísérők létszámát az igénybe vevők állapotának függvényében a támogatott lakhatás szakmai vezetője állapítja meg, 10 fő lakó esetében 2-5 fő.

6.5. A telephely szükség szerint segítséget nyújt külső szolgáltatások elérésében, ahol a díjat a külső szolgáltató határozza meg (pl.: alapszolgáltatáson túli fodrászat, manikűr-pedikűr, alapsomagot meghaladó TV csatornák, múzeum,- színház,- mozilátogatás, kirándulás, strand-, gyógyfürdő szolgáltatás, stb.)

6.6. Törvényes képviselővel rendelkező igénybe vevők esetében a törvényes képviselő előzetes írásbeli hozzájárulása szükséges a programokon való részvételhez és a 3. pontban meghatározott költségek megfizetéséhez.

6.7. Belépési hozzájárulás fizetése:

Intézményünkben a szolgáltatás igénybevételekor belépési hozzájárulást nem kell fizetni, a támogatott lakhatási szolgáltatás igénybevételeért térítési díjat kell fizetni.

6.8. Ellátmány:

Ha az igénybe vevő jövedelemmel nem rendelkezik, vagy a személyi térítési díj eléri az igénybe vevő havi jövedelmének 80%-át, az intézményvezető havi ellátmányban részesíti, melynek összege havonta 5000.-Ft/hó, azaz ötezer forint havonta. A havi ellátmányt az intézmény az igénybe vevő egyéni szükségletei körében felmerült igények kielégítésére fordíthatja, az ellátmány biztosítása az igénybe vevő számára természetbe történik.

### **6.9. Közös költség definíciója**

A Tr. 28. § (4) bekezdés szerinti közös költségen az alábbiakat kell érteni:

- telefon előfizetési díj (vezetékes telefon hiányában közös használatban lévő mobil),
- internet előfizetési díj,
- TV előfizetési díj,
- vagyonbiztosítás,
- rovarirtás,
- tűzjelző -átjelző felügyeleti díj.

### **7. Internet, közösségi oldalak használata**

A telephely támogatja az igénybe vevők, hozzátartozók, ismerősök, barátok interneten történő kapcsolattartását, a közösségi oldalak használatát.

A szolgáltató azonban felhívja a figyelmet arra, hogy az igénybe vevőket, a munkatársakat megilleti személyes adataik védelme, valamint a magánéletükkel, egészségi állapotukkal kapcsolatos védelem.

A személyes adat, és a magánélet védelmének megsértése súlyos együttélési szabálysértésnek minősül, és minősített esetben büntető feljelentést vonhat maga után.

Súlyos együttélési szabálysértésnek minősül, és szintén büntető feljelentést vonhat maga után, ha a dolgozó, vagy igénybe vevő az támogatott lakhatásról az interneten valótlan, hitelrontó állítást terjeszt.

## **8. Telefon használat**

A támogatott lakhatás minden lakója részére biztosítja a térítésmentes telefon használatot. Telefonálásra a vendégszobában van lehetőség. A beszélgetések időtartamát kérjük minimalizálni, a térítésmentes telefonhasználat csak belföldi hívásokra vonatkozik.

## **9. Fotó, hangfelvétel készítése**

A személyiségi jogok védelme érdekében a támogatott lakhatás területén, vagy a szolgáltató által szervezett, külső helyszínen megtartott rendezvény során kép, és hangfelvétel készítése kizárólag előzetes bejelentés alapján, és az intézményvezető engedélyével, az igénybe vevők beleegyezésével történhet.

## **Záró rendelkezések**

**A Frézia Otthon Báránd Együttélés szabályait tartalmazó dokumentum a Szakmai Program mellékletét képezi.**

**Az Együttélés szabályait tartalmazó, 2022. szeptember 1. napján hatályba lépett dokumentum ezzel egyidejűleg hatályát veszíti.**

Kelt: Debrecen, 2023. október 30.



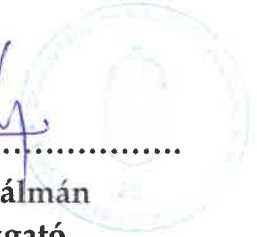
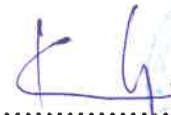
.....  
**Kiss Zoltán**  
**mb. intézményvezető**

## **Fenntartói jóváhagyás:**

**Jelen Együttélés Szabályait a Fenntartó az egyéni szükségletek és igények figyelembevételével mellett a lakókkal közösen kialakított szempontok, és velük megvitattott, illetve jóváhagyott tartalom szerint hagyta jóvá.**

A Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóságról szóló 316/2012. (XI. 13.) Korm. rendelet 4. § (4) bekezdés a) pontjában foglaltak alapján a Frézia Otthon Báránd Együttélés Szabályát tartalmazó dokumentumot jóváhagyom.

Kelt: Debrecen, 2023. október 30.



.....  
Nagy Kálmán  
igazgató  
fenntartó nevében