

Telephely: BMSZKI Váci úti Nappali melegedő
Telephely címe: 1044 Budapest IV., Váci út 102.

Tisztelt Ügyfeleink!

Munkatársainkkal azon dolgozunk, hogy nappali melegedőnkben nyugodt, biztonságos, kiszámítható és a lehetőségekhez mérten méltó körülményeket biztosítsunk Önök számára.

Ennek érdekében a Házi rendünk célja, hogy részletesen megismerjék a nappali melegedőben elérhető szolgáltatásokat, azok igénybevételének feltételeit, a működés során az ügyfeleinktől és dolgozóinktól elvárt viselkedési szabályokat, valamint a panaszjog gyakorlásának módját.

Nappali melegedőnk szociális intézmény, munkatársaink és szolgáltatásaink az Önök szolgálatában állnak. Kérése, problémája esetén keresse bizalommal az intézmény munkatársait!

Köszönjük, hogy a Házi rendben foglaltakat elfogadja és betartja!

HÁZIREND

I. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

I.1. A Házi rend az ügyfelek nyugalma és védelmét, a nappali melegedő rendeltetésszerű használatát, az épületnek és berendezéseinek, illetve a nappali melegedőben dolgozók védelmét szolgálja. Szabályainak betartása az ügyfelekre és a nappali melegedőben dolgozókra nézve egyaránt kötelező.

I.2. Mindenkinek joga van ahhoz, hogy emberi méltóságukat tiszteletben tartva bánjanak és beszéljenek velük.

I.3. Minden ügyfelet azonos jogok és kötelezettségek illetnek meg. Az ügyfeleknek kötelességük embertársaik tiszteletben tartása, az együttélés általánosan elfogadott normáinak betartása.

I.4. Minden ügyfél kötelessége tiszteletben tartani mások pihenéshez való jogát, ezt sem a közös helyiségek használatának módja, sem a nappali melegedőn belüli egyéb tevékenység nem akadályozhatja. Videó- vagy filmnézés, zenehallgatás, saját eszközökről (laptop, telefon, tablet stb.) csak olyan módon történhet, hogy az más ügyfél nyugalma nem zavarhatja.

I.5. A szabad vallásgyakorlás lehetőségével minden ügyfél szabadon élhet. A nappali melegedő területén – az ügyfelek személyiségi jogainak figyelembevételével – az egyéni és közösségi vallásgyakorlásra a közösségi helyiségekben van lehetőség. Ügyfeleinktől kérjük lakótársaik vallási hovatartozásának tiszteletben tartását, egymás méltóságteljes vallásgyakorlásának elősegítését.



I.6. A nappali melegedőben tilos minden olyan magatartás, mely a munkatársak, valamint más ügyfelek nyugalma, személyhez fűződő jogait sérti, vagy vallásának, illetve meggyőződésének megfelelő életvitel gyakorlásában akadályozza. Az érintettek hozzájárulása nélkül tilos kép-, hang- és videófelvétel készítése és a nyilvánosságra hozatala az intézmény dolgozóiról és az ügyfelekről. Az engedély nélkül készített felvétel önmagában személyiségi jogokat sért, és rendőrségi feljelentést vonhat maga után.

I.7. A nappali melegedő rendjének, tisztaságának és higiéniájának megőrzése minden ügyfél érdeke és kötelezettsége. A közös helyiségek használata során törekedni kell azok tisztaságának megőrzésére.

I.8. A nappali melegedőbe állatot behozni nem megengedett. Kutya tartására csak abban az esetben van lehetőség, ha a nappali melegedő megfelelő állapotú kennelt tud biztosítani. A kennelben elhelyezett állatról való gondoskodás, szükséges oltások beadatása az ügyfelek felelőssége. Az ügyfél az intézményből való távozásakor köteles elvinni az intézmény kenneléből a kutyáját.

I.9. A nappali melegedő berendezéseinek és a közös használatú tárgyak állapotának megőrzése minden ügyfél közös érdeke és felelőssége.

I.10. Az ügyfelek közötti nézeteltérések, vitás kérdések megoldása a szociális munkások hatásköre, az önbíráskodás nem megengedett.

I.11. A nappali melegedő egyes területei kamerával megfigyelt területek, melyekről figyelemfelhívó jelzés tájékoztat.

II. AZ ÜGYFELEK ÉRDEKVÉDELME, PANASZOK KEZELÉSE

II.1. A nappali melegedő működésével kapcsolatos általános észrevételek és javaslatok gyűjtésére az ötletládát használhatják az ügyfelek. Az ötletládába névtelenül is lehetséges észrevételeket tenni. Az ötletládába behelyezett javaslatok a lakógyűlést megelőző heti szakmai team ülésén kerülnek előzetes feldolgozásra, hogy a lakógyűlésen megvitathassák azokat.

II.2. Az ügyfél, valamint az ellátottak jogait és érdekeit képviselő szervezet a nappali melegedőn nyújtott ellátásokkal, az ott dolgozókkal kapcsolatos észrevételét vagy panaszát az alábbi formában teheti meg:

- a) helyben, az ellátási egységvezető fogadóóráján,
- b) a BMSZKI Ügyfélszolgálati Irodáján (1087 Budapest VIII., Kőbányai út 22.) írásban,
- c) a BMSZKI székhelyintézményében (1134 Budapest XIII., Dózsa György út 152.) az igazgató fogadóóráján.

II.3. Amennyiben az igazgató 15 napon belül nem intézkedik, vagy a válaszban foglaltakkal a panaszos ügyfél nem ért egyet, a rendelkezés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a Főpolgármesterhez (Budapest Főváros Önkormányzata, 1052 Budapest V., Városház utca 9-11.). fordulhat jogorvoslatért.

II.4. A panaszkezelés általános rendjét a BMSZKI *Panaszkezelési szabályzata* tartalmazza. A szabályzat elérhető az intézmény honlapján (<https://bmszki.hu/hu/kozerdeku-adatok/szabalyzatok>), továbbá megtekintésre elkérhető az intézmény munkatársaitól.

II.5. Az intézmény munkatársai az ügyfeleket tájékoztatják az ellátottjogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, valamint az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről, ami az intézményben jól látható helyen kifüggesztésre kerül.

III. A BMSZKI NAPPALI MELEGEDŐIRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓK

III.1. Az ellátás jellege

III.1.1. A BMSZKI hajléktalanellátó rendszerében a nappali melegedő szolgáltatásainak jellegénél fogva rászoruló személyek részére biztosít eseti jelleggel, nappali tartózkodásra alkalmas elhelyezést. Segítséget nyújt a hajléktalan ügyfél életviteléhez, elősegítve a szociális ellátások igénybevételét, elérését.

III.1.2. A nappali melegedő igénybevételét külön eljárás nélkül, a BMSZKI igazgatójának, illetve a nevében eljáró mindenkor ügyeletesnek az intézkedése alapozza meg, különös tekintettel a kérelmező szociális, mentális, egészségügyi, családi stb. körülményeire, valamint a nappali melegedőben rendelkezésre álló férőhelyekre.

III.2. A nappali melegedő igénybevételének rendje

III.2.1. A nappali melegedő szolgáltatásai nyitvatartási időben a melegedőben történő jelentkezéssel igénybevehetőek.

A nappali melegedőt elsősorban az a hajléktalan személy veheti igénybe, aki az előző éjszakát a BMSZKI Váci úti Éjjeli Menedékhelyén töltötte.

III.2.2. A nappali melegedő működése és az ügyfelek beengedése folyamatos, nyitvatartási ideje hétfőtől vasárnapig 8:00-18:00 óráig tart.

III.2.3. A nappali melegedő éjjeli menedékhellyel közös napirendje nyitvatartási időben:

- a) 8:00-9:00 óra között a nappali melegedő takarítása folyik, ez idő alatt a szobákban vagy az épületen kívül lehet tartózkodni, a földszinti közösségi terekben nem.
- b) 9:00-10:30 óra között a földszinti, 10:30-12:00 óra között az emeleti szobák takarítása zajlik. Ezen idő alatt a szobákban nem lehet tartózkodni.
- c) Csendes pihenő 12:30-14:30 óra között van. Ez idő alatt a közösségi térben nem lehet tartózkodni.
- d) TV nézési lehetőség 14:30 és 23:00 óra között van.
- e) Internetelési lehetőség 9:00-23:00 óra között biztosított.

III.2.4. A nappali melegedőt felkereső ügyfél a nappali melegedő munkatársának kérésére köteles közölni – és amennyiben rendelkezik okmányokkal, azokkal igazolni – nevét, születési idejét, anyja nevét, lakcímét, TAJ számát. A melegedő szolgáltatásai első ízben iratok nélkül is igénybe vehetők, azonban az ügyfél köteles együttműködni az iratainak pótlásában, és az elkészült személyi azonosítót a következő munkanapon bemutatni az ügyeletes munkatársnak. Az ügyfél továbbá megadhatja annak a személynek a nevét és címét, akit az intézmény értesíthet baleset, súlyos betegség stb. esetén. A BMSZKI az ügyfél kérelme alapján, az általa megadott személyt – szükség esetén – értesíti. Az értesítendő személy személyes adatait az ügyfél kérése alapján és felelősségére az ügyfél létfontosságú érdeke jogalap alapján kezeli.

III.2.5. A szolgáltatás igénybevételének feltétele indokolt esetben az egy hétnél nem régebbi fertőtlenítési vagy bőrgyógyászati igazolás, (amennyiben az ügyeletes munkatárs kéri), és minden esetben a tizenkét hónapnál nem régebbi igazolás arról, hogy az ügyfél fertőző tüdőbetegségben nem szenved. Ha az ügyfél nem rendelkezik tüdőszűrő igazolással, az éjjeli menedékhelyen korlátozott ideig fogadható. Az első megjelenést követő 5 munkanapon belül be kell mutatnia egy új igazolást arról, hogy részt vett tüdőszűrésen.

III.2.6. A nappali melegedőt első alkalommal történő felkeresésekor az intézmény tájékoztatást ad:

- a) az intézményben biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről;
- b) az intézmény által vezetett nyilvántartásokról;
- c) a panaszjog gyakorlásának módjáról;
- d) az intézmény házirendjéről;
- e) az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről;
- f) a házirend sértés eseteiről.

III.2.7. A nappali melegedőben vezetett nyilvántartás tartalmazza:

- a) az ügyfél természetes személyazonosító adatait (név; anyja neve; születési hely és idő, Társadalombiztosítási Azonosító Jele, illetve annak hiánya)
- b) lakó-és tartózkodási helyét, értesítési címét,
- c) a kérelmező állampolgárságát, a huzamos tartózkodási jogosultsággal rendelkező, menekültként vagy oltalmazott személyként való elismertségét, hontalan jogállását, a szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adatot,
- d) a nappali melegedő igénybevételéhez szükséges egészségügyi igazolásokat,
- e) az ügyfél magatartásával kapcsolatos feljegyzéseket,
- f) az ellátás felfüggesztését megalapozó esemény dokumentálását,
- g) a szolgáltatások nyújtásának dokumentálását.

III.2.8. A nappali melegedőt igénybe vevő ügyfél a nappali melegedő ügyeletes munkatársától átvett – nem egyszer használatos – tárgyakért anyagi felelősséggel tartozik, távozás előtt azokat az ügyeletes munkatártnak leadni köteles.

III.3. A nappali melegedőben igénybe vehető szolgáltatások

III.3.1. A nappali melegedő nyitvatartási idejében az ott dolgozók segítsége igénybe vehető, mely kiterjed az ügyfelek szociális és egészségügyi problémáinak rendezésére, ügyintézési segítségre is.

III.3.2. A nappali melegedő igénybevétele ingyenes: térítési díj nincs, és olyan szolgáltatásokat sem nyújtunk, melyeket költségtérítés ellenében lehetne igénybe venni.

III.3.3. Mosásra, a ruházat tisztítására a teljes nyitvatartási időben van lehetőség. Az ügyfelek rendelkezésére állnak mosó- és szárítógépek, melyeket a nappali melegedő dolgozóinak segítségével tudnak használni (előzetes feliratkozás szükséges az igénybevételhez). Mosószer – szükség szerint és a készlet erejéig – a nappali melegedő dolgozóitól kérhető.

III.3.4. A személyi tisztálkodáshoz szükséges eszközök/felszerelések – szappan, sampon, törülköző, borotva, borotvahab, hajszárító stb., illetve szükség szerint csereruha/fürdőköpeny – a menedékhely dolgozóitól kérhetők, melyeket a rendelkezésünkre álló készlet erejéig biztosítunk.

III.3.5. Étel melegítésére, főzésére és elfogyasztására a teljes nyitvatartási időben van lehetőség. Az étel melegítéséhez az intézmény mikrohullámú sütőket biztosít, melyek használatához a nappali melegedő dolgozói nyújtanak segítséget. Ételek tárolására alkalmas szekrényt, valamint hűtőrekeszt is biztosítunk az ügyfelek részére. Tányér, evőeszközök – lehetőség szerint – biztosítottak.

III.3.6. A nappali melegedő – adottságai miatt – pénz, értéktárgyak stb. megőrzését nem vállalhatja, ezekért semmilyen felelősséggel nem tartozik.

III.3.7. A nappali melegedő igény szerint postacímet biztosít az ügyfelek részére, és a nevükre szóló küldeményt átadja.

IV. MAGATARTÁSI SZABÁLYOK

IV.1. Általános szabályok

IV.1.1. A nappali melegedő területéről bármilyen intézményi tulajdont kivinni tilos, az elvitelre kerülő tárgyakat a nappali melegedő munkatársai indokolt esetben ellenőrizhetik. A lopás a Házi rend súlyos megsértésének minősül és rendőrségi feljelentést vonhat maga után.

IV.1.2. Az intézménynek szándékosan okozott kárért az ügyfél teljes anyagi felelősséggel tartozik. A szándékos károkozás a Házi rend súlyos megsértésének minősül. Az okozott kár helyreállításának költségét a BMSZKI megállapítja. A helyreállítási költséget leltári tárgyak esetén az Anyag- és eszközgazdálkodási Osztály, rongálás esetén a Műszaki Osztály határozza meg a visszapótlás vagy a helyreállítás aktuális értéke alapján. A megállapított összeget egyszerre vagy részletfizetés útján be kell fizetni a BMSZKI számlaszámára vagy a Központi pénztárban (1134 Budapest XIII., Dózsa György út 152.).

IV.1.3. Tilos a nappali melegedő területére tűz és robbanásveszélyes anyagokat behozni! Az ügyfél nem tarthat magánál olyan tárgyakat, amellyel ön maga, illetve mások életét, testi épségét veszélyezteti (fegyver, lőszer és a közbiztonságra különösen veszélyes eszköz, kivéve az étkezéshez szükséges eszközök). Fentiek betartását az ügyeletes munkatárs minden bevitt csomagra kiterjedően ellenőrizheti.

Dohányozni csak épületen kívül, a kijelölt helyen szabad.

IV.1.4. Ha az ügyfél műszaki meghibásodást, illetve balesetveszély, tűzveszély lehetőségét észleli, köteles azonnal jelezni a nappali melegedő munkatársainak.

IV.1.5. A nappali melegedőbe alkoholt, a nappali melegedő területére kábítószer és bódulatkeltő anyagot behozni, alkohol vagy kábítószer által erősen befolyásolt, másokra veszélyes állapotban a melegedő területére bejönni tilos. A fenti állapot fennállását az intézmény szolgálatban lévő munkatársa mérlegeli, szükség esetén az ügyfél, melegedőbe történő beengedését késleltetheti, mely intézkedés a kiváltó okok fennállásáig tarthat. Veszélyeztető körülmény esetén (idős, mozgásukban akadályozott ügyfelek, szélsőséges időjárási körülmények), illetve téli krízisidőszakban és nyáron hőségriadó idején az ittas/bódult ügyfél pihentetése az intézmény által erre kijelölt helyen történik.

Az ügyfél a magánál lévő alkoholt a munkatársaknál leadhatja, és távozáskor visszakapja. Az el nem vitt alkoholt az intézmény legfeljebb 48 óráig tárolja, ezt követően megsemmisíti.

IV.1.6. A nappali melegedőben tilos olyan magatartást tanúsítani, amelynek következményeként a nappali melegedő dolgozói vagy a többi ügyfél fenyegetve, megfélemlítve, megalázva érzik magát. Konfliktus, fenyegető helyzet, tettlegesség esetén kérjük ezt – függetlenül annak időpontjától – haladéktalanul és személyesen jelezze a nappali melegedő ügyeletes munkatársának.

IV.1.7. Az ügyfél köteles az általa használt helyiségeket maga után rendben, hulladékok és szennyeződések nélkül elhagyni távozáskor.

IV.2. Tudnivalók a Házi rend megsértése esetén

IV.2.1. Amennyiben az ügyfél a Házi rendet megsérti, úgy az ellátási egység vezetője, illetve a nevében eljáró mindenkor ügyeletes munkatárs a nyújtott szolgáltatások igénybevételét felfüggesztheti. Amennyiben az ügyfél a Házi rendet súlyosan megsérti, úgy az Igazgató nevében és megbízásából, az ellátási egység vezetője őt a nappali melegedő területéről kitilthatja.

IV.2.2. A nappali melegedő dolgozói közfeladatot ellátó személyek, az ellenük elkövetett erőszakos cselekvés bűncselekménynek minősül.

IV.2.3. A szolgáltatás felfüggesztését vonja maga után, ha az ügyfél:

- a) a nappali melegedő területén nem az arra kijelölt helyen dohányzik;
- b) fertőzésveszélyes, a nappali melegedő higiéniáját súlyosan veszélyeztető gondatlan magatartást tanúsít;
- c) alkoholt fogyaszt, vagy azt becsempészi a nappali melegedőbe.

IV.2.4. A szolgáltatás felfüggesztése esetén az intézményt el kell hagyni, de a következő nyitáskor ismét lehet jelentkezni.

IV.2.5. A Házi rend súlyos megsértésének minősül, és kitiltást von maga után, ha az ügyfél:

- a) lopást követ el – a kitiltás időtartama az eset súlyosságától függően legfeljebb 12 hónap;
- b) a nappali melegedő területén jövedelemszerzésre irányuló tevékenységet, például kereskedést, kamatra történő üzletszerű kölcsönzést, szerencsejátékot folytat – a kitiltás időtartama az eset súlyosságától függően legfeljebb 12 hónap;
- c) a nappali melegedő területén más ügyfelet vagy az ott dolgozókat megfenyegeti, megfélemlíti – a kitiltás időtartama az eset súlyosságától függően legfeljebb 24 hónap;
- d) a nappali melegedő területén más ügyfél vagy az ott dolgozók ellen fizikai erőszakot alkalmaz – a kitiltás határozatlan időre szól.

IV.2.6. A Házi rend súlyos megsértésének minősül, és kitiltást vonhat maga után, ha az ügyfél:

- a) a nappali melegedő üzemeltetését szándékosan akadályozza, illetve a magatartásával a nappali melegedő feladatainak ellátását veszélyezteti – a kitiltás időtartama az eset súlyosságától függően legfeljebb 6 hónap;
- b) a nappali melegedő területére illetéktelenül behatol – a kitiltás időtartama az eset súlyosságától függően legfeljebb 6 hónap;
- c) a nappali melegedő területén szándékos rongálást, károkozást követ el – a kitiltás időtartama – amennyiben hosszabb idejű kitiltást eredményező Házi rend sértést nem követett el – az eset súlyosságától függően legfeljebb 6 hónap. A kitiltás időtartamát követően az ügyfél akkor veheti ismét igénybe a nappali melegedő szolgáltatásait, ha addig az okozott kárt megfizette vagy a részletfizetést megkezdte, és ezt havonta igazolja.

IV.2.7. A kitiltás intézményi hatálya kiterjed a nappali melegedővel egy épületben működő éjjeli menedékhelyre is.

IV.2.8. Különösen indokolt esetben, egyedi elbírálás alapján az ügyfél az igazgató által a BMSZKI összes telephelyéről határozatlan időre kitiltásra kerülhet. Az ügyfél kitiltásával kapcsolatban felülvizsgálatot kérhet az igazgatótól. A felülvizsgálati kérelmet indoklással együtt írásban, az Ügyfélszolgálati Irodán kell benyújtani. Amennyiben az ügyfél a kitiltással nem ért egyet, a kitiltás kézhezvételétől számított nyolc napon belül írásban a Főpolgármesterhez (Budapest Főváros Önkormányzata, 1052 Budapest V., Városház utca 9-11.) fordulhat jogorvoslatért.

IV.2.9. A kitiltás idejének meghatározását befolyásolhatja, ha az ügyfél együttműködik az okozott sérelem vagy kár enyhítésében.

IV.2.10. A felfüggesztésről vagy kitiltásról szóló értesítőt a megalapozó körülmény(ek)e)t a nappali melegedő munkatársa írásban rögzíti, és 1 eredeti példányt átad az ügyfél részére. A korlátozás ténye mellett az ügyfél tájékoztatást kap arról is, hogy melyik másik intézményben vehet igénybe szolgáltatásokat.

IV.2.11. Az 1 hetes időtartamot meghaladó kitiltás időbeli hatálya a korlátozást időben közvetlenül követő szakmai team üléséig tart, ahol döntés születik a korlátozás tényleges hosszáról. A szakmai team ülésen az ellátási egységvezető, az ellátási egységvezető helyettes (szakmai vezető), szociális munkatárs és segítő munkakörben foglalkoztatott munkatársak vesznek részt. Az ülésen a team előzetes döntése alapján részt vehet az ügyfél is. A döntésről az ülést megelőző napon kap tájékoztatást az ügyfél.

IV.2.12. A kitiltás idejének tényleges hosszáról a szakmai team javaslatára az Igazgató nevében és megbízásából az ellátási egység vezetője dönt, és írásban értesíti az ügyfelet. A kitiltás annak átvételétől függetlenül érvényes és hatályos. Az ügyfél a másik intézményben igénybe vehető szolgáltatásokról ekkor is tájékoztatást kap.

IV.2.13. Abban az esetben, ha az ügyfél vagy törvényes képviselője a szolgáltatás felfüggesztésével vagy a kitiltással nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a Főpolgármesterhez (Budapest Főváros Önkormányzata, 1052 Budapest V., Városház utca 9-11.) fordulhat jogorvoslatért.

V. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

V.1. A Házi rend

- a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.),
- a nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól szóló 1999. évi XLII. törvény,
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet,
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények és a családok átmeneti otthonai által biztosított ellátásokról szóló 37/2022. (X. 6.) Főv. Kgy. rendelet alapján készült.

V.2. A házirendben nem szabályozott kérdésekben a nappali melegedő dolgozóinak iránymutatása szerint kell eljárni.

V.3. Jelen házirend az Emberi Erőforrások Bizottsága általi záradékolást követően lép hatályba, ezzel egyidejűleg az előző házirend hatályát veszti.

Budapest, 2024. április 16.

Zakar Gergely
igazgató



ZÁRADÉK

A BMSZKI Váci úti Nappali Melegedő (1044 Budapest IV., Váci út 102.) házirendjét az 1993. évi III. törvény 92/B. § (1) bekezdésének c) pontjában foglaltak alapján, a Budapest Főváros Önkormányzata Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 1/2020. (II. 5.) Önkormányzati rendelet 1. sz. mellékletének 4.4. sorában kapott felhatalmazás alapján – átruházott hatáskörben – a Fővárosi Közgyűlés Emberi Erőforrások Bizottsága számú határozatával jóváhagyta.

A hatálybalépést követően a házirendet az intézményben jól látható helyen ki kell függeszteni és gondoskodni kell arról, hogy az ügyfelek, a hozzátartozók, a törvényes képviselők, továbbá az intézmény dolgozói számára folyamatosan hozzáférhető legyen.

Budapest, 2024.

Kiss Ambrus
főpolgármester-helyettes

