



BELÜGYMINISZTERIUM

PROTOKOLL

a Konvergencia-régiókban működő család-és gyermekjóléti központok és szolgálatok, valamint a regionális diszpécserszolgálatok krízisidőszakban történő együttműködésére

Készítette: Területi Szakmatámogatási Hálózat hajléktalanügyi munkacsoportja

Véleményezték:

- Területi Szakmatámogatási Hálózat család-és gyermekjóléti munkacsoportja
- Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet
- Belügyminisztérium, Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltatások Főosztálya

Kelt: Budapest, 2022. „NOVEMBER” „ 10 ”

Kiadta:

Csizi Péter
helyettes államtitkár

PREAMBULUM

A Protokoll a téli krízisidőszakban a fűtetlen ingatlanokban, testi épséget, egészséget veszélyeztető lakhatási körülmények között élő, kritikus helyzetbe került emberek ellátása során a család- és gyermekjóléti központok és szolgálatok (a továbbiakban: központ, szolgálat) valamint a regionális diszpécshatszolgálatok (a továbbiakban együttesen: felek) feladatainak megosztását, valamint együttműködésük kereteit, annak alapvető szabályait határozza meg.

A felek a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 17. §-ában, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 64. § (2) bekezdésében, a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 9. § (1) bekezdésében és 27. §-ában, valamint a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 104/B. § (2a) bekezdésében foglalt feladataik ellátása során kötelesek törekedni a hatékony együttműködésre, valamint annak biztosítására, hogy a fűtetlen ingatlanokban, testi épséget, egészséget veszélyeztető lakhatási körülmények között élő, kritikus helyzetbe került segítségre szoruló helyzetének megoldására lehetőség szerint otthonukban, lakókörnyezetükben kerüljön sor.

A kritikus helyzet miatti beavatkozást követően az ügyfelek helyzetének részletes feltárása és kezelése az illetékességgel rendelkező központ és szolgálat feladata.

A jogszabályban meghatározott együttműködés során kiemelt prioritást élvez az emberi élet védelme, és annak biztosítása, hogy lakóhelyének állapotától és szociális helyzetétől függetlenül, továbbá hiányos kapcsolati rendszeréből fakadóan és az ellátáshoz való hozzáféréseinek akadályozottsága miatt senki ne szenvedjen egészségkárosodást.

Jelen Protokoll kizárólag a Rendelet 104/B. § (2a) szakasz b) pontjában meghatározott keretek között és időszakban történő együttműködést szabályozza, és nem terjed ki a felek alapfeladatainak ellátására, a Protokoll által nem szabályozott időszakban biztosított szolgáltatásokra.

I. A REGIONÁLIS DISZPÉCSERSZOLGÁLATOK FELADATAI

1. A központ és szolgálat működési idején belül:

- a) A regionális diszpécshatszolgálat fogadja a hozzá beérkező bejelentéseket a fűtetlen ingatlanokban, testi épséget, egészséget veszélyeztető lakhatási körülmények között élő, kritikus helyzetbe került emberekről. A bejelentésekről és a megtett intézkedésekről a lehető legrövidebb időn belül elektronikus levélben, írásban (a továbbiakban: írásban) és telefonon is értesíti a területi illetékességgel rendelkező központot és szolgálatot.
- b) A regionális diszpécshatszolgálat ügyeletes munkatársa kivételes esetekben, a központ, vagy a szolgálat kérésére, vagy a velük folytatott konzultációt követően **dönthet úgy**, hogy a fenti értesítéseken túl kezdeményezi a területet ellátó krízisautó, vagy a helyi megállapodások figyelembevétel más, az élet védelmében szolgálatot teljesítő

szervezet helyszínre küldését, az akut veszélyeztettség/kritikus helyzet azonnali elhárítása érdekében azzal, hogy a megtett intézkedésekről az esettel összefüggő információk visszacsatolását követően haladéktalanul tájékoztatja a központot és szolgálatot.

2. A központ és szolgálat működési idején kívül:

- a) A regionális diszpécsterszolgálat a központ és a szolgálat működési idején kívül érkezett, kritikus élethelyzetre vonatkozó bejelentéseket - azon túl, hogy a központot írásban és a készenléti szolgálat telefonszámán, míg a szolgálatot írásban értesítette -, a rendelkezésére álló eszközeivel (tanácsadással, információnyújtással) - adott esetben a bejelentő vagy a hozzátartozó szociális (család, rokonság, szomszéd, barátok) kapcsolatainak bevonásával - kezeli.
- b) Ha a kritikus élethelyzet a fenti bekezdésben foglalt módon nem kezelhető, a regionális diszpécsterszolgálat kezdeményezi a bejelentés helyszínén elérhető egyéb társszervek, szolgáltatók, hatóságok bevonását.
- c) Amennyiben a beérkező információk alapján a kritikus élethelyzet más úton nem kezelhető és a regionális diszpécsterszolgálat szükségesnek ítéli, kezdeményezi a krízisautó szolgálat helyszínre vonulását a pontos helyzet felmérése és további segítségnyújtás kezdeményezése érdekében. E mellett a krízisautó szolgálattal szorosan együttműködve törekszik az optimális intézkedés megtételére.
- d) Amennyiben a központ és szolgálat működési idején kívüli időszakban a veszélyeztető/kritikus helyzet a helyszínen nem szüntethető meg, a segítségre szoruló személy helyzete megnyugtatóan a helyszínen nem rendezhető, a diszpécsterszolgálat a segítségre szoruló szóbeli beleegyezését követően működési területén segítséget nyújt ideiglenes elhelyezésében.
- e) Elhelyezett ellátásra szoruló(k) esetében a diszpécsterszolgálat telefonon és írásban is haladéktalanul értesíti a területileg illetékes központot és szolgálatot.

II. A KÖZPONT ÉS SZOLGÁLAT FELADATAI

- a) A központ biztosítja, hogy a regionális diszpécsterszolgálattól a fentiek szerint hozzá beérkezett jelzés, a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb a szolgálat működési idejének kezdetekor eljusson az illetékes szolgálathoz, valamint gondoskodik róla, hogy a megtett intézkedésekről a regionális diszpécsterszolgálat írásos visszajelzést kapjon.
- b) Amennyiben a regionális diszpécsterszolgálat ideiglenes elhelyezés útján biztosította a veszélyeztető/kritikus helyzet átmeneti elhárítását, abban az esetben a szolgálat az első munkanaptól számított 72 órán belül gondoskodik róla, (szükség szerint a területen működő szociális ellátások - különösen falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás, házi segítségnyújtás -, valamint az önkormányzat és kapcsolódó szervei bevonásával), hogy az érintett(ek) helyzete rendeződjön, lehetőség szerint úgy, hogy az érintett(ek) otthonába visszatérhessen(ek).
- c) A szolgálat a veszélyeztető/kritikus helyzet megszüntetése, tartós elhárítása érdekében, szükség esetén ellátásba veszi az érintett(ek)et.

III. VEGYES ELJÁRÁSRENDI ELEMELK

A beérkező jelzés Protokoll szerinti átadása a következő elemek figyelembe vételével kell, hogy megtörténjen:

- a) A telefonos jelzés a probléma mihamarabbi megoldása érdekében történik, ezzel egyidejűleg a jelzést a regionális diszpécsterszolgálat írásban is megküldi, amelynek információtartalma minimálisan a következő:
 - a bejelentés dátuma, időpontja;
 - segítségre/ellátásra szoruló(k) neve, életkora (pontos információ hiánya esetén akár hozzávetőlegesen is);
 - segítségre/ellátásra szoruló(k) tartózkodási helyének címe, a helyszín és a megközelíthetőség szükség szerinti leírása;
 - a felmerült probléma kellő részletességű leírása;
 - a probléma megoldása érdekében eddig megtett intézkedések
 - kitérve a bevont szolgáltatókra, hatóságokra, társszervekre,
 - az segítségre/ellátásra szoruló(k) ismert és a folyamatba bevont kapcsolati hálójára;
 - egyéb, az ügy előrehaladását segítő fontos információk;
 - amennyiben hozzájárult, a bejelentő személy neve és elérhetősége;
 - a jelzést fogadó munkatárs neve.
- b) Felek törekednek rá, hogy a felmerülő, közös intézkedést igénylő problémákkal kapcsolatos információk haladéktalanul eljussanak a másik félhez.
- c) Felek minden esetben biztosítják a lehető legrövidebb időn belül történő visszajelzést a másik fél számára az általuk megtett intézkedésekről.

A megfelelő kapcsolattartás biztosítása érdekében a regionális diszpécsterszolgálat a működési területén működő központokat, a központok pedig a területileg illetékes regionális diszpécsterszolgálatot a következő kapcsolattartási adatokról tájékoztatják minden év augusztus 01 és szeptember 15 között:

- a) A központ:
 - telefonszáma,
 - e-mail címe,
 - kapcsolattartó
 - kapcsolattartó közvetlen telefonszáma,
 - kapcsolattartó közvetlen e-mail címe,
 - készenléti telefonszáma.

A járás területén működő szolgálatok vonatkozásában:

- egyes szolgálatok ellátási területe,
- telefonszáma,
- e-mail címe.

b) A regionális diszpécsterszolgálat:

- 0-24h elérhető telefonszám,
- e-mail címe
- kapcsolattartó neve,
- kapcsolattartó közvetlen telefonszáma,
- kapcsolattartó e-mail címe.

A fenti adatok téli krízisidőszakban történő változása esetén, a regionális diszpécsterszolgálat és a központok kölcsönösen és haladéktalanul írásban tájékoztatják egymást.

