



EMBERI ERŐFORRÁSOK
MINISZTERIUMA

Eljárásrend

a koronavírus terjedésének megelőzésére és a kockázatok csökkentésére a szociális alapszolgáltatásokban, valamint a család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó intézményekben

A Kormány a veszélyhelyzet kihirdetéséről szóló **478/2020. (XI. 3.) Korm. rendeletével** az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető tömeges megbetegedést okozó SARS-CoV-2 koronavírus világjárvány következményeinek elhárítása, a magyar állampolgárok egészségének és életének megóvása érdekében Magyarország egész területére ismételt **veszélyhelyzetet hirdetett** ki 2020. november 4-ével. A **veszélyhelyzet fennállását** a Kormány 2021. február 8-ától a veszélyhelyzet kihirdetéséről és a veszélyhelyzeti intézkedések hatálybalépéséről szóló **27/2021. (I. 29.) Korm. rendeletével megerősítette.**

*A veszélyhelyzet ideje alatt teendő, egyes szociális és gyermekvédelmi ellátásokkal kapcsolatos intézkedésekről, valamint a szociális és gyermekvédelmi szolgáltatásoknak a veszélyhelyzet ideje alatt elrendelt működési rendjéről szóló **556/2020. (XII. 4.) Korm. rendelet** (a továbbiakban: Korm. rendelet) további rendelkezéseket tartalmaz a szolgáltatások működésére vonatkozóan. A Korm. rendelet 2020. december 5-én lépett hatályba. A Korm. rendelet 2021. január 1-ei hatállyal kiegészítésre került annak érdekében, hogy a veszélyhelyzet megszűnésével összefüggő átmeneti szabályokról és a járványügyi készülségről szóló 2020. évi LVIII. törvényben megfogalmazott működési szabályok 2020. december 31-e után is alkalmazhatóak legyenek. A Korm. rendelet hatályát a Kormány a 2021. február 8. napjával kihirdetett veszélyhelyzettel összefüggő rendkívüli intézkedések hatályának meghosszabbításáról szóló **80/2021. (II. 22.) Korm. rendeletével a koronavírus-világjárvány elleni védekezésről szóló 2021. évi I. törvény hatályvesztéséig, 2021. május 23-ig meghosszabbította.***

Jelen eljárásrendben szereplő iránymutatással segíteni kívánjuk a szociális alapszolgáltatások, valamint a család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatók és munkatársaik új koronavírus okozta egészségügyi válsághelyzet fennállása alatt követendő eljárását. Az eljárásrendben foglaltak visszavonásig érvényesek.

I. Minden alapszolgáltatási formára vonatkozó előírások

- A szolgáltató, intézmény
 - folyamatosan tájékozódjon a megelőzéshez kapcsolódóan közzétett információkról (www.koronavirus.gov.hu, www.nnk.gov.hu, www.kormany.hu, www.szocialisportal.hu, www.magyarokozlony.hu),
 - kövesse nyomon az Operatív Törzs bejelentéseit,
 - a hozott intézkedésekről informálja az ellátottakat és a dolgozókat,
 - a felmerülő kérdésekre adjon választ, valamint

- minden információt adjon át arról, hogy mit tehetnek az ellátottak és a dolgozók maguk és a környezetük védelme érdekében.
- A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatóknál, intézményeknél és hálózatoknál a működést engedélyező szerv **helyszíni ellenőrzést nem tarthat, csak különösen indokolt esetben**, ellátotti érdekből, valamint járványügyi vagy azzal összefüggő okból végezhet. A Magyar Államkincstár **helyszíni ellenőrzést nem tarthat**.
- Az ellátottjogi képviselő és a gyermekjogi képviselő **személyesen**, előzetes bejelentés nélkül **felkeresheti a szolgáltatót**, ha az igénybevevő a vele történő kapcsolatfelvétel során kéri, és azt a képviselő szükségesnek tartja, továbbá a hozzá érkezett jelzés, illetve saját tapasztalata alapján szükségesnek tartja.
- A Kormány döntése értelmében a szociális, gyermekjóléti vagy gyermekvédelmi szolgáltatónál, intézményben, illetve hálózatnál dolgozó, a veszélyhelyzettel összefüggő, illetve a SARS-CoV-2 koronavírus-világjárvány következményeinek elhárítása érdekében szükséges feladatokat ellátó személy **ingyenesen, a menetjegy megvásárlása nélkül** veheti igénybe a helyközi és a helyi személyszállítási közszolgáltatást. A jogosultság igazolására a foglalkoztatónak a rendeletben meghatározott igazolást kell kiállítania [a veszélyhelyzet ideje alatt biztosított utazási kedvezményekről szóló 582/2020. (XII. 15.) Korm. rendelet 1. melléklet], az igazolás személyazonosság igazolására alkalmas okmánnyal együtt érvényes. Az ingyenes utazásra vonatkozó szabályozás is meghosszabbításra került 2021. május 23-ig.
- A szolgáltatóknak fokozottan ügyelni kell arra, hogy az igénybevevők **önálló életvitelének fenntartását minden rendelkezésre álló eszközzel segítsék**, a szolgáltatás elmaradása, a szolgáltatás tartalmában, módjában bekövetkezett változás életet, testi épséget veszélyeztető helyzetet ne teremtsen.
- A szolgáltatásnyújtás során az igénybevevőkkel, kliensekkel történő személyes kapcsolat **orrot és szájat eltakaró maszk viselése** mellett valósulhat meg a dolgozó részéről. Fel kell hívni az igénybevevők és a kliensek figyelmét arra, hogy lehetőség szerint ők is viseljenek maszkot a személyes szolgáltatásnyújtás időtartama alatt.
- A szolgáltató fordítson fokozott figyelmet a személyes gondoskodásban részesülő személy **egészségügyi állapotváltozására**. A munkatársak fokozottan figyeljék az ellátást igénybevevők esetében a tünetek megjelenését, és haladéktalanul legyenek az ellátást igénybevevő segítségére a háziorvossal történő telefonos kapcsolatfelvételben.
- A szolgáltatást igénybevevő személyek figyelmét fel kell hívni, hogy a vészhelyzet időtartama alatt lehetőség szerint ne hagyják el saját otthonukat, a **személyes találkozásokat minimalizálják** az ellátásukat segítő hozzátartozókra, segítő szakemberekre és a rokonokkal, ismerősökkel való kapcsolattartást elsősorban telefonon és elektronikus úton valósítsák meg.
- Minden alapszolgáltatás esetében szükséges az ellátottakkal való rendszeres **telefonos vagy infokommunikációs eszközön történő kapcsolatfelvétel** és helyzetükről, állapotukról való érdeklődés, valamint a szükséges segítségnyújtás felajánlása.

- Szükséges a munkatársak és önkéntesek **nyilatkoztatása a munkakezdekor az egészségi állapotra** és arra vonatkozóan, hogy az elmúlt időszakban került-e járványügyi szempontból kockázatot jelentő személlyel kapcsolatba, és/vagy betegsége utaló tüneteket észlelt-e magán. A munkakezdeést megelőzően a **testhőmérséklet ellenőrzése** szükséges. A hidegebb idő beálltával ügyelni kell arra, hogy a hideg levegő hűti a testet, ezért pár perces várakozást követően az arcon vagy a sállal, sapkával eltakart bőrfelület szabaddá tételével kell a testhőmérsékletet mérni. A nyilatkozattétel és a testhőmérséklet ellenőrzéssel kapcsolatban kialakított eljárásrend szabályozása során figyelemmel kell lenni a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság által kiadott „Tájékoztató az új típusú koronavírus járványra (Covid-19) tekintettel az egészségügyi válsághelyzet elrendelésével bevezetett járványügyi készség időtartama alatt a testhőmérséklet mérésével összefüggő egyes adatkezelések kapcsán” című dokumentumban megjelent adatvédelmi, adatkezelési előírásokra. Az adatvédelmi tájékoztató az alábbi linken olvasható: <https://www.naih.hu/files/NAIH-2020-7465.pdf>.
- Az alapvető **higiéniai szabályok**, valamint a köhögési etikett **fokozott betartása szükséges** az igénybevevők és a munkatársak körében:
 - A szolgáltató, intézmény bejáratához kézfertőtlenítő kihelyezése szükséges, belépéskor a kézfertőtlenítés kötelező.
 - A kézmosási és -fertőtlenítési lehetőségeket meg kell teremteni (pl. az intézmény épületébe történő belépéskor, étkezés előtt és étkezés után).
 - A kéz higiénéről való tájékoztatás (plakát, piktogram a kézmosók fölött) kifüggesztése szükséges.
 - Papírtörölők és folyékony szappan biztosítása szükséges a mosdókagylóknál, a textil törölközők használatát kerülni kell.
 - Tüsszentés és köhögés esetén papírzsebkendő használata – amit azonnal szemetesbe kell dobni –, majd alapos kézmosás szükséges.
 - A felsőruházat és a személyes textíliák gyakoribb tisztítása szükséges.
 - A megszokott érintkezési, üdvözlési formákat, például a kézfogást, a pusztit, a baráti ölelést mellőzni kell (kivéve a családtagok között).
- **Az intézmények fertőtlenítő takarítását folyamatosan biztosítani szükséges** (beleértve a közösségi helyiségeket, vizes helyiségeket és a munkatársak tartózkodására szolgáló helyiségeket is, korlát, kilincs, kapcsoló stb.), az igénybevevők takarításba történő bevonása kizárólag felügyelettel lehetséges.
- Az intézményben lévő **felületeket naponta több alkalommal, de minimum háromszor fertőtleníteni kell**, különös tekintettel az asztalokra, székekre, kilincsekre és minden olyan tárgyra, amelyet az ellátottak saját maguk kezelnek (pl. mikrohullámú sütő, televízió távirányító, számítógép, telefon, kulcs, az adott napon használatban lévő foglalkoztatási eszközök stb.).
- A szolgáltatónak fokozott figyelmet kell fordítania a szolgáltatásnyújtásnál használt **eszközök** (ide értve a szolgálati célra használt járművet) naponta több alkalommal, de minimum háromszor történő **fertőtlenítésére**.
- A fentiekben részletezett fertőtlenítő takarítás megtörténtét dokumentálni kell.
- Az épületet és annak minden helyiségét naponta **többször szükséges átszellőztetni**.

- A székhelyen, telephelyen történő, elkerülhetetlen **személyes ügyfélfogadás helyét** lehetőség szerint **ügy kell kialakítani**, hogy:
 - a dolgozó és az igénybevevő közötti távolság az ügyintézési idő alatt a 1,5 m-t meghaladja,
 - több ügyfél esetén az egyes ügyfelek az épületen kívül várakozzanak,
 - az igénybevevő távozását követően az ügyfélfogadásra kijelölt iroda/helyiség fertőtlenítését és alapos szellőztetését biztosítani kell.
- Az intézmény szolgáltatásait igénybe vevő személyek számára valamennyi tevékenységet (pl. család- és gyermekjóléti szolgáltatás esetében igénybevett tanácsadás vagy nappali ellátás esetében nyújtott étkeztetés) úgy kell megszervezni, hogy **az igénybevevők között a 1,5 méteres távolság lehetőség szerint biztosított legyen**. A team megbeszélések során is be kell tartani a 1,5 méteres védőtávolságra vonatkozó szabályt.
- A szolgáltatás nyújtása során
 - a munkatársaknak az ellátottakkal való közvetlen érintkezéskor, vagy ha tartósan 1,5 méteren belüli távolságban vannak az ellátottakkal,
 - az ellátottaknak a közösségi programok alkalmával és a közösségi terekben való tartózkodás esetén lehetőség szerint **orrot, száját eltakaró maszkot kell viselniük**.
- Azon munkatársak számára, akik az ellátott lakókörnyezetében, otthonában, utcán, közterületen végeznek munkát, **fertőtlenítő szereket** (hordozható kéz-fertőtlenítőszer, fertőtlenítő törlőkendő) **és védőfelszerelést szükséges biztosítani**.
- A járványügyi helyzetre való tekintettel a szociális, gyermekjóléti szolgáltató ellátási területén működő más szolgáltatással való együttműködésre, a tapasztalatok megosztására kiemelt figyelmet javasolt fordítani.

A szolgáltatások a szakmai jogszabályokban foglaltak szerint nyújtandók az alábbiak figyelembevételével:

- 1) A szociális alapszolgáltatások igénybevételéhez szükséges ellátotti dokumentáció (szakvélemények, orvosi papírok, stb.) bekérésétől el lehet tekinteni, **a jogosultság vizsgálatát** (pl. gondozási szükséglet vizsgálata) **nem kell elvégezni**. Az egészségügyi válsághelyzet megszűnését követően - amennyiben az ellátott a továbbiakban is igényli az ellátást - a dokumentumokat be kell szerezni, és a jogosultság vizsgálatot le kell folytatni.
- 2) Az egyes szociális alapszolgáltatások adminisztrációjának egyszerűsítéseként – higiéniai szempontok miatt – **a napi igénybevételt igazoló ellátotti aláírás nem szükséges**. Az adminisztrációs kötelezettség az ellátotti aláírás elhagyásán túlmenően változatlanul fennáll a KENYSZI-ben történő rögzítéssel együtt. Lényeges, hogy minden igénybevevő abban az ellátási formában kerüljön rögzítésre továbbra is, amelyre a megállapodása szól, és ezen ellátási formára vonatkozóan történjen meg a KENYSZI jelentés (pl. aki nappali ellátást vesz igénybe, az továbbra is nappali ellátott marad, de a járványra való tekintettel az ellátás biztosításának módja és tartalma változhat).
- 3) A jogszabályban meghatározott **személyi és tárgyi feltételektől ellátási érdekből, a fenntartó döntése alapján ideiglenesen el lehet térni**. A fenntartó dönthet úgy, hogy a

szociális alapszolgáltatás működéséhez alkalmazott, a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (a továbbiakban: Szakmai rendelet) 3. számú mellékletében meghatározott szakképzettségi előírásoknak és/vagy a rendelet 6. §-ában meghatározott szakmai létszám előírásoknak ideiglenesen nem felel meg, és a szolgáltatás biztosításához szükséges humánerőforrást egyéb módon biztosítja (pl. más kormányzati funkcióban foglalkoztatott dolgozók átirányításával vagy üres álláshelyek átcsoportosításával, új álláshelyek létrehozásával stb.). A fenntartónak a döntést dokumentált módon kell meghoznia.

4) Az étkeztetés kivételével az egyes szolgáltatási elemek nyújtása a fenntartó döntése alapján szüneteltethető azzal, hogy az egyes szolgáltatási elemek szüneteltetése életet, testi épséget veszélyeztető következménnyel nem járhat. **A fenntartó nem hozhat továbbá olyan döntést, hogy valamennyi szolgáltatási elemet szünetelteti.** Az egyes szolgáltatási elemek szüneteltetéséről szóló döntést dokumentálni kell a fenntartó részéről, a szóban meghozott döntés nem elegendő. A döntésről az igénybevevőket/hozzá tartozókat a szakmai programban meghatározott tájékoztatási csatornák segítségével informálni kell, a részleges működésről szóló tájékoztatás érdekében a döntést tartalmazó dokumentumot a székhely bejáratánál ki kell függeszteni.

II. Egyes szociális alapszolgáltatásokra vonatkozó speciális működési előírások

Falu- és tanyagondnoki szolgáltatás

- A fenntartó dönthet úgy, hogy a helyettesítést olyan személlyel látja el, aki – a Szakmai rendelet szabályától eltérően – az általános személyi feltételeknek nem felel meg. Az erről szóló döntést dokumentálni kell, és a fenntartó felelőssége, hogy a helyettesítést végző személy felkészítése a feladatellátásra megfelelő módon megtörténjen (pl. munkaköri feladatok meghatározása, dokumentáció vezetése stb.). Amennyiben a fenntartó másik szociális szolgáltatóval kívánja ellátni az engedélyezett feladatát, azt a más intézménnyel, illetve annak fenntartójával kötött megállapodás alapján teheti meg.
- Az idősekkel való rendszeres kapcsolattartás az állapotuk iránt való érdeklődés céljából kiemelten fontos.
- Fokozott figyelmet szükséges fordítani az idősek lelkiállapotára, hiszen a hozzátartozói látogatások ritkulhatnak. Amennyiben úgy érzik, több személyes figyelemre van szüksége az idős ellátottnak, azt jelezzék a helyi család- és gyermekjóléti szolgálat és a házi segítségnyújtást biztosító szolgáltató felé.
- Bevásárlás esetén javasolt azt úgy szervezni, hogy minél kevesebb helyről kerüljön sor a beszerzésre, csökkentve ezzel az érintkezések számát. A 2020. november 24-től életbelépő vásárlási időszak 2020. december 12-től felfüggesztésre került [a védett vásárlási időszak felfüggesztéséről szóló 576/2020. (XII. 11.) Korm. rendelet 1. §]. Amennyiben a védett vásárlási időszak felfüggesztése megszüntetésre kerül (tehát ismét életbe lép a védett vásárlási időszak), a bevásárlást a védett vásárlási időszakon kívül eső időszakban kell megszervezni. A személyi szolgáltatás esetén a házi segítségnyújtás esetére írtak az irányadók.
- A köznevelési rendszer részleges digitális átállása miatt a szállító szolgáltatásban felszabaduló kapacitásokat a többi feladat ellátására kell fordítani.
- A szolgáltatáshoz használt segédeszközöket rendszeresen fertőtleníteni szükséges. A falu- és tanyagondnoki gépkocsi használható személyes gondoskodást végző személyek szállítására a tömegközlekedés használatából fakadó kockázatok minimalizálása érdekében.

- A szállítás időtartama alatt maszk használata kötelező az igénybevevő és a szolgáltatást nyújtó számára is.
- A területen működő más szociális alapszolgáltatással való együttműködésre, a tapasztalatok megosztására kiemelt figyelmet szükséges fordítani.

Idősek ellátása

Az idősebb korosztály a koronavírus kiemelt rizikócsoportját képviseli, így elengedhetetlen a prevenciós intézkedések fokozott betartása az idősek ellátását végző szociális szolgáltatások esetében. A szolgáltatók/intézmények csökkentsék minimálisra, lehetőség szerint szüntessék meg a székhelyen és telephelyeken a személyes kontaktussal járó ügyfélforgalmat. A szolgáltatást igénybevevő személyekkel kapcsolatos ügyintézés telefonos, illetve elektronikus úton történő ügyintézéssel kell kiváltani.

Étkeztetés

A szociális konyháról kiszolgált étel vonatkozásában a helyben fogyasztást és az étel elvitelének lehetőségét meg kell szüntetni. A napi egyszeri meleg étel biztosítását minden esetben kiszállítással kell megvalósítani, lehetőség szerint egyszer használatos edényekben. Többször használatos eszközök fertőtlenítéséről a szolgáltatónak kell gondoskodnia.

Házi segítségnyújtás

- A házi segítségnyújtás biztosítása során az igénybevevő ellátását megelőzően védőfelszerelés felvétele kötelező az országos tisztifőorvos által meghatározottak szerint. Az Országos Tisztifőorvos ajánlása az alábbi linken található:
<https://www.nnk.gov.hu/index.php/koronavirus-tajekoztato/612-hazi-segitsegnyujtasi-tevekenyseg-vegzevel-kapcsolatos-ajanlasok-a-covid-19-jarvany-idejere?highlight=WvJoYXppII0=>
- A koronavírus járvány terjedésének csökkentése érdekében a gyógyszerkiváltás folyamata egyszerűbbé vált, a gyógyszertárak a gyógyszer kiadását felírási igazolás és meghatalmazás nélkül is teljesítik azon személy részére, aki közli a beteg Társadalombiztosítási Azonosító Jelét (TAJ), és saját természetes személyazonosító adatait is hitelt érdemlően igazolja. A gyógyszertárak csupán a gyógyszert átvevő személy adatait rögzítik, és kiadják számára a felírási igazolás/ok/on szereplő gyógyszer/eke/t.
- Bevásárlás esetén javasolt azt úgy szervezni, hogy minél kevesebb helyről kerüljön sor a beszerzésre, csökkentve ezzel az érintkezések számát. A 2020. november 24-től életbelépő vásárlási idősáv 2020. december 12-től felfüggesztésre került [a védett vásárlási idősáv felfüggesztéséről szóló 576/2020. (XII. 11.) Korm. rendelet 1. §] A szolgáltatók a rendkívüli helyzetben csak abban az esetben tudnak eleget tenni a rájuk háruló feladatoknak, ha a rendelkezésre álló személyi és tárgyi erőforrásaikat a korábbiaktól eltérő módon hasznosítják (pl. a délelőtti bevásárlásokat a korareggeli vagy a délutáni órákban végzik, de megoldást jelent, ha a bevásárlásokat, gyógyszerkiváltásokat meghatározott napokon ugyan abban az időben, több személy számára végzik el), és amennyiben a védett vásárlási idősáv felfüggesztése megszüntetésre kerül (tehát ismét életbe lép a védett vásárlási idősáv), az idősávval érintett időszakban egyéb szükségletek (pl. személyi higiéné biztosítása) kielégítését helyezik előtérbe.
- Az újonnan felvételre kerülő személlyel továbbra is személyi gondozásra irányuló megállapodást kell kötni függetlenül attól, ha az igénybevétel során, a szolgáltató által

biztosított segítségnyújtás leginkább a szociális segítség tevékenységi körbe tartozó feladatellátást tartalmaz, és az egészségügyi válsághelyzet időszakát nem kell figyelembe venni a személyi gondozás éves átlagának meghatározásakor.

- A személyi gondozásra kötött megállapodás alapján biztosított segítségnyújtást a Szakmai rendelet 5. számú melléklet A) *Tevékenységnapló házi segítségnyújtáshoz személyi gondozás esetén* megnevezésű dokumentumban kell vezetni. Az igénybevevői nyilvántartásba történő rögzítéskor személyi gondozás keretében történő tevékenységet kell rögzíteni.
- Ha az igénybevevő igazoltan COVID-19 fertőzött vagy fennáll nála a COVID-19 fertőzés gyanúja, ugyanakkor bármilyen okból nem kerül a területileg illetékes infektológiai osztályra vagy a COVID-19 beteg ellátására kijelölt intézménybe/osztályra, akkor a házi segítségnyújtást biztosító intézménynek a területileg illetékes népegészségügyi hatósággal együttműködésben haladéktalanul fel kell mérnie, hogy az otthoni elkülönítésre és emellett a házi segítségnyújtás adására a feltételek ténylegesen adottak-e.
- A szolgáltató végezzen kockázatelemzést a tekintetben, hogy mely tevékenységek (pl. ablaktisztítás) maradhatnak el a szolgáltatásnyújtás során, és mely tevékenységekre kell fokozottabb figyelmet fordítani (pl. karanténba kerül az igénylőt eddig segítő hozzátartozó).
- A fenntartó a szolgáltatóval közösen készítsen ellátási tervet (krízis terv) arra vonatkozóan, ha Covid-19 fertőzöttség vagy érintettség okán a rendelkezésre álló humánerőforrás létszámában olyan mértékű csökkenés következne be, ami a szolgáltatásnyújtásból származó feladat ellátási kötelezettség teljesítését ellehetetlenítené.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Az igénybevevő otthonában végzett tevékenységek vonatkozásában a házi segítségnyújtásra írottak értelemszerűen irányadók.

Nappali ellátás (valamennyi nappali ellátást nyújtó szolgáltatás vonatkozásában, kivéve a hajléktalan személyek számára biztosított nappali ellátást)

A nappali ellátást működtető fenntartó a veszélyhelyzet időtartama alatt dönthet úgy, hogy a nappali ellátás épületében biztosított szolgáltatásokat az igénybevevő lakókörnyezetében vagy infokommunikációs eszközök igénybevétele útján biztosítja. A szolgáltatásnyújtás módjának a megváltoztatására irányuló döntés meghozatala nem lehet a fenntartó egyoldalú indítványa, arról az igénybevevők és egyes szolgáltatások (pl. demens személyek nappali ellátása, fogyatékos személyek nappali ellátása) esetében a hozzátartozók véleményének a kikérésével kell döntenie. A fenntartói döntést dokumentálni kell, a szakmai programban meghatározott kommunikációs csatornákon az érintetteket tájékoztatni kell.

A lakókörnyezetben vagy infokommunikációs eszközön biztosított szolgáltatásnyújtásra vonatkozó döntés esetén:

- A nappali intézmény épületében nyújtott szolgáltatások teljes felfüggesztése szükséges.
- A nappali ellátást nyújtó intézmény fürdője, mellékhelyisége ügyfél által nem használható.
- A nappali ellátásban dolgozó munkatársak az igénybevevők önálló életvitelének fenntartása érdekében szükséges szolgáltatásokat kell, hogy biztosítsák (pl. bevásárlásban való segítségnyújtás, gyógyszerkiváltás, csekkbefizetés).

- Bejáratnál felhívás kihelyezése szükséges a megváltozott szolgáltatási rendről és az összes kapcsolódó elérhetőségről (weboldalak, Facebook csoportok, Skype címek, telefonszámok, email címek stb.).
- Az ellátás nyújtásához kapcsolódó dokumentációt vezetni szükséges, és a KENYSZI-ben is változatlan módon, nappali ellátásra kell jelenteni.

Az intézmény épületében történő szolgáltatásnyújtásra vonatkozó döntés esetén:

- A nappali intézményekbe való belépést megelőzően az igénybevevő testhőmérsékletének ellenőrzése (érintésmentes hőmérővel vagy biztosítva a hőmérők megfelelő fertőtlenítését az ellenőrzések között) kötelező, valamint nyilatkoztatni kell az igénybevevőket az egészségi állapotukra (bármilyen egészségügyi panaszról, tünetről) és arra vonatkozóan, hogy az elmúlt időszakban kerültek-e járványügyi szempontból kockázatot jelentő személlyel kapcsolatba. Megemelkedett testhőmérséklet esetén az intézménybe nem lehet belépni, az igénybevevő figyelmét fel kell hívni arra, hogy haladéktalanul keresse fel a háziorvosát a szükséges orvosi ellátás igénybevétele miatt. Szükség esetén az intézmény nyújtson segítséget a háziorvossal történő kapcsolatfelvételhez.
- Étkezés előtti kézmosásra fel kell hívni a figyelmet, és szükség esetén a kézmosás megtörténtét ellenőrizni szükséges. Az étkezések lebonyolításánál ügyelni kell arra, hogy az ételkiosztás kesztyűben történjen, fokozottan ügyelni kell az alapos és folyamatos fertőtlenítésre.

Fogyatékos személyek ellátása területén

Támogató szolgáltatás

- A szállítási szolgáltatás biztosításakor az igénybevevők között nem kell a szociális távolságtartásra vonatkozó előírást betartani, a szállítójármű szállítási kapacitása azonos időszak alatt teljes mértékben kihasználható. A szállítás időtartama alatt maszk használata kötelező az igénybevevő és a szolgáltatást nyújtó számára is.
- Személyi segítő szolgáltatás nyújtása során a házi segítségnyújtásra vonatkozó szabályok az irányadók.
- A támogató szolgálat tevékenysége szabad kapacitás esetén a személyes gondoskodást végző személyek szállításának felvállalásával kiegészülhet. A személyes gondoskodást végző személyek szállítását nem kell az igénybevevői nyilvántartásban rögzíteni.

Hajléktalan személyek ellátása területén

A hajléktalan emberek életformájukból és jellemzően legyengült egészségi állapotukból adódóan a koronavírus kiemelt rizikó csoportját képviselik, így elengedhetetlen a prevenciós intézkedések betartása az ellátásukat végző szociális szolgáltatások esetében.

Népkonyha

Népkonyha szolgáltatás vonatkozásában, a helyben fogyasztás kialakítása során különös figyelmet kell fordítani az I. pontban foglalt általános előírások betartására, továbbá:

- A kiszolgált étel nem lehet alacsonyabb hőmérsékletű 63 °C-nál.

- A népkonyhai ellátás esetében elvitellel ajánlott biztosítani a szolgáltatást, az ételt egyszer használatos dobozba műanyag evőeszközzel kell átadni az igénybevevőnek úgy, hogy az átadó és átvevő ne érintkezzen közvetlenül.
- Amennyiben az egyszer használatos rendszer nem megvalósítható, akkor a helyben fogyasztás során a következőket szükséges betartani:
 - A népkonyhai szolgáltatás igénybevétele során szükséges az alapvető kézfertőtlenítés megtétele, kéz higiéné fenntartása, melyet a munkatársaknak kiemelt figyelemmel kell kísérni, betartatni és ellenőrizni.
 - A kéz higiénéről való tájékoztatás (plakát, piktogram a kézmosók fölött) szükséges.
 - Az intézménybe csak annyi ellátott engedhető be egyszerre, hogy az egymástól számított 1,5 méteres távolság biztosítható legyen.
 - Javasolt az ellátottak több turnusban történő intézménybe való beengedése, így biztosítva a zsúfolt környezet elkerülését. A több turnus biztosításához szükséges lehet az intézményben eltöltött idő maximalizálása.

Nappali melegedő

- Az intézménybe való belépéskor szükséges a hajléktalan személy testhőmérsékletének ellenőrzése. Amennyiben a hajléktalan személy lázas, értesíteni kell a területi ellátási kötelezettség nélküli háziorvost.
- Az intézménybe való belépéskor – és az intézménybe való tartózkodás ideje alatt akár többször is – szükséges az alapvető kézfertőtlenítés megtétele, kéz higiéné fenntartása, melyet a munkatársaknak célszerű figyelemmel kísérni, ellenőrizni.
- Fokozottan figyelni kell arra, hogy a kézfertőtlenítésen túl az ellátottak meg is fürödjenek, melyhez törölközőt kell biztosítani, és azt a használat után az arra kijelölt helyen (zárt tárolóban) mosásig tárolni. A használt törölközőket szükséges naponta 90 fokon kimosni.
- A kézhigiénéről való tájékoztatás (plakát, piktogram a kézmosók fölött) szükséges.
- Az intézménybe csak annyi ellátott engedhető be egyszerre, hogy az egymástól számított 1,5 méteres távolság biztosítható legyen.
- Javasolt az ellátottak több turnusban történő intézménybe való beengedése, így biztosítva a zsúfolt környezet elkerülését. A több turnus biztosításához szükséges lehet az intézményben eltöltött idő maximalizálása.
- Javasolt, hogy egy ellátott csak egy nappali melegedőt látogasson (lehetőleg minden nap ugyanazt).
- A munkatársak a szolgáltatások biztosításának fenntartása érdekében viseljenek védőfelszerelést (pl. maszk, gumikesztyű), az ellátottak ruháit minden esetben 60 fokon mossák.
- Az intézményben lévő felületeket naponta több alkalommal (minimum két óránként) fertőtleníteni szükséges, különös tekintettel az asztalokra, székekre, és minden olyan tárgyra, amelyet az ellátottak saját maguk kezelnek (pl. mikrohullámú sütő).
- Célszerű kerülni az ellátott és ellátott közötti közeli (1,5 méteren belüli) kontaktust, továbbá célszerű ugyanezen kontaktusok kerülése az ellátottak és az intézmény munkatársai között is.

Azon nappali melegedők esetében, amelyek éjjeli menedékhellyel azonos telephelyen találhatóak, célszerű biztosítani a folyamatos intézményben történő benntartózkodás lehetőségét.

Utcai szociális munka

- A szolgáltató rendelkezzen napra kész információval a hajléktalan személyek számára biztosított bentlakásos intézmények szabad kapacitásairól annak érdekében, hogy a megkeresést követően a legközelebbi ilyen intézménybe tudja irányítani/szállítani az utcán élő személyt.
- Szükséges heti több, de legalább három alkalommal a szokásos útvonal végigjárása, kifejezetten azok felkeresése, akik telefonon nem érhetőek el. A hajléktalan személyeket arra kell ösztönözni, hogy vegyék igénybe a bentlakást nyújtó elhelyezési formákat. Amennyiben így humán erőforrás kapacitások szabadulnak fel, azok kerüljenek átcsoportosításra a nappali melegedőbe.
- Lehetőség szerint telefonos tanácsadás, ügyintézés a visszahívás lehetőségével, ha az ellátott rendelkezik ehhez eszközzel.
- Az ellátottak alapvető higiénés állapotának javítására való ösztönzés (az intézmények által biztosított rendszeres tisztálkodási lehetőség igénybevételével) elengedhetetlen.
- A közterületen az utcai szociális munkás a veszélyhelyzet ideje alatt elsősorban krízisintervenciót végezzen, egyéb halasztható teendőit, feladatait halassza el.
- Az utcai szociális munka keretében csak a legszükségesebb esetben végezzenek szállítást, azt azonban védőfelszerelésben tegyék (gumikesztyű, védőszemüveg, maszk és köpeny).
- Az utcai szociális munka végzésére alkalmas gépkocsit és a feladat végzéséhez kapcsolódó eszközöket minden szállítást követően, de legalább naponta alaposan fertőtleníteni szükséges. Az autók belső terében célszerű mosható vagy egyszer használatos védőborítás használata.
- A munkatársak folyamatosan viseljenek védőfelszerelést, az ellátottakkal lehetőség szerint kerüljék a közeli, 1,5 méteren belüli kontaktust.

Család- és gyermekjóléti szolgáltatás

- A család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó intézményekben tartózkodó ügyfelek számát korlátozni szükséges annak érdekében, hogy az ügyfelek közötti 1,5 méteres védőtávolság biztosítható legyen. Minden ügyfelet kötelezzenek az intézménybe való belépéskor a kézfertőtlenítésre.
- Az ügyfél távozása után minden esetben a helyiség fertőtlenítését el kell végezni, addig új ügyfelet fogadni nem lehet.
- Az intézményekben **az ügyfélfogadást meg kell szervezni, de elsődlegesen a telefonos, elektronikus kapcsolattartás formái alkalmazandók.**
- Szükséges az ellátottakkal való rendszeres telefonos, elektronikus kapcsolatfelvétel és helyzetükről, állapotukról való érdeklődés, valamint a szükséges segítségnyújtás felajánlása.
- Folyamatosan tájékoztatást kell nyújtani, hogy az intézmények milyen címen és ügyfélfogadási rend szerint fogadják az ügyfeleket, illetve az egyes szolgáltatások miképpen érhetőek el a lakosság számára. Szükséges felhívni a lakosság és az ügyfelek figyelmét, hogy **csak halaszthatatlan okból jelenjenek meg személyesen a szolgáltatónál, és lehetőség szerint egyeztessenek időpontot telefonon, vagy elektronikus üzenetben tegyék fel kérdéseiket.** Mindenképp szükséges több elérési mód felajánlása a szolgáltatók részéről (pl.: telefon, elektronikus cím, Skype, Messenger, Viber, stb.)

Család- és gyermekjóléti szolgálatokra vonatkozóan:

- A gyermekek veszélyeztettségével, valamint az egyének és családok krízishelyzetével kapcsolatos **jelzéseket fogadni kell**. A jelzőrendszeri tagok a jelzéseket lehetőség szerint elektronikus formában, vagy telefonon továbbítják.
- A jelzéssel érintett egyénnel, családokkal elektronikus formában vagy telefonon kell felvenni a kapcsolatot. Minden olyan információ beszerzése telefonon és/vagy elektronikus úton szükséges a társágazatoktól (védőnő, óvoda, iskola, háziorvos), melynek révén a munkatárs mérlegelni tudja a jelzett probléma súlyosságát. Amennyiben a munkatárs úgy ítéli meg, hogy a család személyes felkeresése nélkülözhetetlen, akkor kerülhet arra sor.
- A fentiekben túl családlátogatásokra csak krízishelyzet, súlyos veszélyeztettség, vagy hatósági megkeresés esetén kerüljön sor.
- Környezettanulmányt az azonnal és soronkívüliséget igénylő ügyeknél, az ideiglenes hatályú elhelyezés, és a nevelésbe vétel esetén, valamint a gyám- és gondnokrendelésnél el kell készíteni.
- A családot az otthonában látogató munkatárs számára védőeszközök (pl.: maszk, gumikesztyű) biztosítása szükséges.
- A telefonos és személyes megkeresések során szükséges minden esetben a szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatás nyújtása.
- Tekintettel arra, hogy a veszélyhelyzetben az ügyfelekkel való személyes találkozások számát korlátozni szükséges, ezért a szociális segítő munkában részesülők esetében a cselekvési tervekben és az intézkedési tervekben a személyes találkozás helyett a telefonos és elektronikus kapcsolattartásra térjenek át, és ez kerüljön rögzítésre a cselekvési tervekben. A veszélyhelyzetre való tekintettel, a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatókkal, valamint az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival (védőnő, háziorvos) való együttműködésre kiemelt figyelmet kell fordítani.

Család- és gyermekjóléti központ esetén:

- A hatósági intézkedéshez kötött esetekben a veszélyhelyzetre tekintettel a szülőkkel való kapcsolattartás megváltozása miatt az egyéni gondozási - nevelési tervet nem szükséges módosítani. Az érintett személyeket meg kell keresni telefonon, illetve elektronikusan, ezt követően a velük való kapcsolattartás módját, gyakoriságát szükséges meghatározni, amelyről az érintetteket nyilatkoztatni kell (telefonos, elektronikus formában), ezt az iratanyagba rögzíteni szükséges. Amennyiben a gondozási nevelési tervek aláírása nem valósul meg – a jelen helyzetre való tekintettel –, a szülők telefonos tájékoztatását követően a gyámhatóságra beküldhetők, és az aláírások később pótolhatók.
- Az egyéni gondozási - nevelési tervek jogszabály által előírt felülvizsgálatát el kell végezni. A megvalósításba bevont szakemberek véleményét, tájékoztatását, amennyiben lehetséges, meg kell kérni lehetőleg elektronikus úton. A telefonon történt tájékoztatásról feljegyzés készül, melyet az iratanyagba szükséges elhelyezni.
- Esetmegbeszélések, esetkonferenciák videókonferencia formájában elektronikusan, vagy telefonos formában kerülhetnek megtartásra, amelyről emlékeztetőt, feljegyzést készít a családsegítő / esetmenedzser.
- A tanácsadásban részesülők esetében a tanácsadónak fel kell mérnie, hogy a tanácsadás hogyan folytatható olyan formában, ami nem igényel személyes találkozást, vagy fel kell azt függeszteni (pl.: pszichológiai tanácsadás, családterápia, jogi segítségnyújtás, fejlesztő pedagógiai szolgáltatás, mediáció). Számítani kell és fel kell készülni egyes szolgáltatások (pl.: pszichológiai tanácsadás) iránt jelentkező többlet igényre.
- Az **óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet** végző munkatársak feladata, hogy telefonon és elektronikus formában segítséget nyújtsanak a járásban élő gyermekeknek

és szüleiknek a tantermen kívüli, digitális munkarendbe való beilleszkedéshez, hozzájáruljanak a gyermekek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítéséhez, valamint támogassák a pedagógusok munkáját. E munkában működjenek együtt a helyi család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtóval.

A gyermekekkel / fiatalokkal való folyamatos kapcsolattartás elektronikus formában is történhet (chat csoport, Facebook oldal, egyéb online térben).

- **Utcai (lakótelepi) szociális munkát** továbbra is szükséges biztosítani, különös tekintettel a csellengő, felügyelet nélküli gyermekek felkutatására. A szülők és a gyermek figyelmét fel kell hívni a veszélyhelyzetre. A terepen végzett munka során a szolgáltatást nyújtó munkatársak részére védőeszközök (pl.: gumikesztyű) biztosítása szükséges. A gyermekekkel, fiatalokkal való folyamatos kapcsolattartás elektronikus formában is történhet (chat csoport, Facebook oldal, egyéb online térben).
- A **készenléti szolgáltatásra** különösen nagy figyelmet kell fordítani az elkövetkezendő időben, azt folyamatosan biztosítani kell a felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása céljából. Továbbra is minden intézményt szükséges tájékoztatni a szolgáltatásról.
- A **kapcsolattartás** esetében a védőtávolságra vonatkozó előírás a családtagokra nem vonatkozik. A szolgáltatást úgy kell biztosítani, hogy a helyiségben egyidejűleg csak egy család részére nyújtható szolgáltatás.
A kapcsolattartási ügyelet felügyelt kapcsolattartás szolgáltatását a veszélyhelyzet idején is nyújtani szükséges azzal a kitételrel, hogy a kapcsolattartásra jogosult és a kapcsolattartásra kötelezett szülő figyelmét előzetesen egyaránt fel kell hívni a kijárási tilalommal, illetve a kijárási korlátozással kapcsolatos előírások betartására. Amennyiben a kijárási tilalom, illetve a kijárási korlátozás miatt a kapcsolattartás csak részben vagy egyáltalán nem lehetséges, elő kell mozdítani a szülők közötti megállapodás létrejöttét a kapcsolattartás más időpontban vagy egyéb formában történő megvalósulása érdekében, melyet vitás helyzetek esetén segítő beszélgetéssel, tanácsadással, gyermekvédelmi közvetítői eljárással (mediációval) szükséges támogatni.
- A központ munkatársai külön fordítsanak figyelmet, és nyújtsanak szakmai támogatást és segítséget az egyszemélyes család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók részére, akár humán erőforrás átcsoportosításával (óvodai és iskolai szociális segítők, az esztmenedzserek átirányítása).

Budapest, 2021. március „13.”



Prof. Dr. Kásler Miklós
miniszter

Érvényes 2021. március „13” napjától azzal, hogy a 2020. szeptember 9-én kelt Eljárásrend a koronavírus terjedésének megelőzésére és a kockázatok csökkentésére a szociális alapszolgáltatásokban, valamint a család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó intézményekben című dokumentum érvényét veszti.