

## PANASZKEZELÉSI BESZÁMOLÓ

2023. évre vonatkozóan

Szervezet neve: Habitat for Humanity Magyarország Alapítvány (képviselő: Kuskó Judit Eszter), HFH International Hungary Nonprofit Kft. (képviselő: Szegfalvi Zsolt)

### ETIKAI KÓDEXBEN FOGLALTAKHOZ KAPCSOLÓDÓ BEJELENTÉSEK, PANASZOK ÉS AZOK KEZELÉSE

A 2023-as naptári évben egy panasz érkezett szervezetünkhöz.

A kivizsgálási jegyzőkönyv az 1.sz. mellékeltként található meg a beszámolóhoz.

### ETIKAI KÓDEXBEN FOGLALTAKHOZ KAPCSOLÓDÓ, A SZERVEZET ELLEN INDÍTOTT HIVATALOS ELJÁRÁSOK

A naptári évben nem indult hatósági eljárás szervezetünk ellen.

2024. május 31.

.....  
A szervezet képviselője  
Habitat for Humanity  
Magyarország Alapítvány

.....  
A szervezet képviselője  
HFH International  
Hungary Nonprofit Kft.

## Panaszkivizsgálási jegyzőkönyv

Mely készült a FICAK Közösségi tér hivatali helyiségben, 2023. év június hó 30. napján, [REDACTED] [REDACTED] panaszos ügyében, aki a BRFK IV. kerületi Rendőrkapitányság felé becsületsértési feljelentést tett a Habitat for Humanity Magyarország Alapítvány alkalmazásában álló [REDACTED] szociális munkás ellen.

A panasz benyújtásának időpontja és módja: 2023.06.09., e-mailben Hubai László szociális munkás koordinátor irányába.

A panasz kivizsgálója: Szegfalvi Zsolt – szervezeti vezető és Hubai László - VEKOP szociális munkás koordinátor.

Vizsgálat lefolytatásának időpontja és módja: 2023. 06. 12 – 06.30., személyesen a FICAK Közösségi Tér hivatali helyiségében

### A vizsgálati protokoll:

1. az *ellátott/ügyfél* panaszának megismerése
2. a *bepanaszolt (konfliktus) helyzet leírása* a helyzetben részt vevő egyéb személyek meghallgatásával,
3. az ellátás során érvényesülő *etikai szabályok érvényesülésének* és az esetleges szabályszegéseknek a feltárása
4. *ténymegállapítás*, valamint szakmai követelményeken alapuló *helyzetértékelés és intézményi következmények* megtervezése (korrekció és prevenció)
5. *intézkedések* megtétele

### Intézményi szintű kivizsgálás során érvényesülő szempontok:

- az ellátotti jogok érvényesülése/sérülése
- az egyenlő bánásmód követelményének biztosítása az eljárás során,
- résztvevők bevonása és minden érintett meghallgatásán alapuló tényfeltárás,
- biztonságos környezet és adatvédelem az eljárás során,
- a szociális munka etikai kódexében megállapított kötelezettségek és a szakmai irányelvek alapján történő munkavégzés gyakorlatának vizsgálata.

A jegyzőkönyv részét képezi:

- a) A panaszra és a vizsgálatra vonatkozó tényállás
- b) A vizsgálatot követő helyzetértékelés és az intézményi eljárásokra vonatkozó intézkedési terv

A vizsgálaton résztvevők személyiségi jogainak védelme miatt jelen jegyzőkönyv nem tartalmazza a kivizsgálás során elhangzottak leiratát. A következtetéseket megalapozó

leiratokat a vizsgálatban résztvevők ismerik, elemzésükhöz felhasználták. A leiratok a jegyzőkönyv eredeti, aláírt példánya mellett, a közösségi irodában elzárva található.

#### a) A panaszra és a vizsgálatra vonatkozó tényállás

##### Panaszt bejelentő: [REDACTED]

Az ügyfél 2023. június 09-én e-mailben jelezte szociális munkása, Hubai László felé, hogy ügyfélkapun keresztül feljelentést tett a BRFK IV. kerületi Rendőrkapitányság felé, becsületsértés vádjával [REDACTED] [REDACTED] szociális munkás ellen. Hubai László kézhezvételt követően jelezte a tényállást Szegfalvi Zsolt, mint a HFHI Hungary Nonprofit Kft. a Ügyvezető igazgatója felé, aki a helyzet tudatában panaszvizsgálatot kezdeményezett a terepen dolgozók és a sértett személy bevonásával.

##### Bepanaszolt fél: [REDACTED]

**A panasz kivizsgálója:** Szegfalvi Zsolt - HFHI Hungary Nonprofit Kft. a Ügyvezető igazgatója – a VEKOP program megbízott projekt felelőse, Hubai László – VEKOP Szociális munkás koordinátor

##### A vizsgálat meghallgatott résztvevői:

- [REDACTED] (kliens, panaszos) – e-mail
- [REDACTED] (szociális munkás, Habitat for Humanity, panaszolt) - személyes
- [REDACTED] (szociális munkás, Habitat for Humanity) - személyes
- [REDACTED] (szociális munkás, Habitat for Humanity) - telefonos
- [REDACTED] (szociális munkás, Egyesített Szociális Intézmény, Család-és Gyermekjóléti Szolgálat) – személyes

**A vizsgálat időtartama:** 2023. 06. 12 – 2023. 06. 30.

2023. június 12-én Szegfalvi Zsolt és Hubai László jelenlétében, a FICAK Közösségi tér hivatali helyiségében (1043 Budapest, Aradi utca 4.) sor került a VEKOP-projekt keretében dolgozó és a panaszos által azonosított helyzetben jelen lévő szociális munkások meghallgatására. Az eset szenzitivitására való tekintettel, a biztonságos légkör garantálása érdekében a munkatársak meghallgatására egyesével került sor.

Sajnos [REDACTED] személyes meghallgatására végül nem tudott sor kerülni. Az ügyféllel pusztán e-mailen keresztül tudtuk felvenni a kapcsolatot. A személyes találkozóra többszöri megállapodás ellenére sem tudott sor kerülni, mivel a panaszos rosszullette

hivatkozva mindannyiszor lemondta a találkozót. E-mailben tett feljelentését nem kívánta részletezni. Mind a videochat, mind a telefonos egyeztetés lehetőségétől elzárkózott. Az utolsó megkeresést követően (2023. június 30-án) mindezek következtében lezártuk a vizsgálatot.

## **b) A vizsgálatot követő helyzetértékelés és az intézményi eljárásokra vonatkozó intézkedési terv**

A vizsgálat eredményei:

- A meghallgatásból, valamint a szociális munkásokkal folytatott korábbi beszélgetésekből is az derült ki, hogy a *panaszos ügyfél* évek óta alkoholfüggőséggel küzd. A panasztételt megelőző hetekben azonban magasabb alkoholtartalmú italokat fogyasztott, illetve szociális szorongásához nyugtatókat is bevett. Az esetet megelőzően egyre rendszeresebbé váltak a váratlan látogatások, sokszor került sor agresszív megnyilvánulásokra. A terepen dolgozó munkatársak többször felhívták a figyelmét az intézmény házirendjére, amely alapján ittas állapotban nem jelenhet meg a közösségi térben. Mindezek ellenére [REDACTED] többször is alkoholos befolyásoltság alatt jelentkezett, amely csak fokozta a konfliktusok számát.
- [REDACTED] belépése, 2022. novembere óta többször is interakcióba került az ügyféllel. A szociális munkások azt már korábban is érezték, hogy [REDACTED] nehezen viseli a független és erőteljes női kiállást. Mindezek következtében [REDACTED] mellé férfi szociális munkás került az utóbbi időben. A hivatkozott eseteknél az ügyfél szociális munkása ([REDACTED]) nem tartózkodott a közösségi irodában, amiről [REDACTED] előzetesen tudott. Szociális munkása és az ügyfél az utóbbi idők tapasztalatai miatt meg is állapodtak, hogy [REDACTED] a szociális munkásával egyeztetve veheti igénybe a közösségi tér szolgáltatásait. [REDACTED] ezt figyelmen kívül hagyta. Az ügyfél agresszív volt, megszegve az előzetes megállapodást ittas állapotban jelent meg és fenyegetést jelentett a terepmunkásokra. Mindezek ellenére, az elmondottak alapján, [REDACTED] a május 18-i esetet és az ügyfelet a szociális munka szakmai sztenderdje szerint kezelte. Többször is bizonyította a munka és a kliensek melletti elhivatottságát. Más eszköz híján erélyesen lépett fel, de ezzel nem lépte át szakmai határait. A disznó szó a beszámoló alapján nem hangzott el.
- A második esetben, azonban azonosíthatóan elhangzott a balfasz kifejezés. Bár a megfogalmazás és a szándék sem arra irányult, hogy megsértse az ügyfelet, a félreértés elkerülhető lett volna mindenki számára. El tudjuk fogadni azt a magyarázatot, hogy [REDACTED] pusztán a motiválás szándékával nyilvánult meg az alkohol- és gyógyszerfüggőségi problémái miatt többszörösen is visszatérő és agresszív ügyfél irányába, mégis azt gondoljuk, hogy mindez csak fokozta a már meglévő problémát. Sem a kliens aktuális állapota, sem a segítő-segített viszonyrendszer sajátossága miatt nem lett volna szabad elhangoznia a megjegyzésnek.
- Annak ellenére azonban, hogy a szociális munkás kommunikációja kifogásolható, a beszámoló alapján nem sértette meg az Etikai kódexben foglalt előírásokat. A

segítséget kérő bizalmával, kiszolgáltatott helyzetével nem élt vissza (1.8. pont), tiszteletben tartotta az ügyfél eredendő méltóságát (2.1. pont), valamint jogait (2.3. pont). A segítségnyújtás elsődlegessége egyik esetben sem sérült (3.1. pont).

- A kollégák beszámolója szerint [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] professzionális és körültekintő szociális munkás, aki erélyes, de segítőkész módon áll minden rászoruló rendelkezésére. A korábbi rossz tapasztalatok és a kliens fenyegető viselkedése ellenére mind a két esetben a lehető legjobb tudása alapján járt el. Azt gondoljuk, hogy rendelkezik mindazokkal a szakmai és kommunikációs kvalitásokkal, amelyek alkalmassá teszik a munkára. Kollégái bíznak értékvilágában és szakmai tudásában.

A fentiekre tekintettel megállapítom:

- [REDACTED] szociális munkás a szociális munka etikai kódexét nem sértette meg, az ellátás során az szociális munka szakmai, etikai szabályait betartotta, azonban az ügyfél aktuális pszichés állapotát figyelmen kívül hagyva félreérthetően, május 18-án pedig nem megfelelő hangnemben kommunikált [REDACTED].
- Az ellátás a szociális munka etikai kódexében megállapított kötelezettségek és a szakmai irányelvek alapján történt.
- A program szakmai megvalósulását az eset nem érinti.
- Az egyenlő bánásmód követelményének megsértésére nem került sor.
- Az ellátotti jogok érvényesülése nem szenvedett sérelmet.
- Az ellátott jogsérelmet nem szenvedett el, a becsületsértés vádja nem alátámasztható.

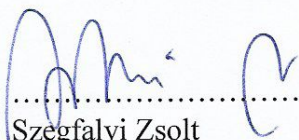
A vizsgálat alapján körvonalazódó intézkedési terv:

- Megerősítve a korábbi gyakorlatot, [REDACTED] ügyfél esetkezelését kizárólag [REDACTED] látja el. Esetkezelés kizárólag előzetes megállapodás alapján történhet a FICAK Közösségi térben, amire fel kell hívni írásban [REDACTED] figyelmét. A projekt végezetéig [REDACTED] törekedjen a heti találkozók előzetes egyeztetésére.
- [REDACTED] szociális munkást - az arányosság és fokozatosság szempontjait figyelembe véve - felszólítottam arra, hogy a jövőben különös figyelmet szenteljen az ügyfél pillanatnyi mentális állapotát szem előtt tartó, megfelelő hangvétellű, türelmes és egyértelmű kommunikációra.
- Az ügyfélkezelés során történt kifogásolt hangvétellel kapcsolatban, a téma csoportos szupervízió során való feldolgozása szükséges, ennek személyi és egyéb feltételeit a Habitat for Humanity biztosítja. Ennek értelmében tudatmódosító szer hatása alatt senki sem léphet a FICAK Közösségi tér területére. Ennek betartása a szociális munkások és a szóban forgó ügyfél közös felelőssége.

- Szervezeti intézkedésként az ügyféltér használata szabályainak (házirend) kifüggesztését, ügyfelekkel való megismertetését- és annak folyamatos betartatását ajánljuk.
- Ügyfélfogadásra kizárólag akkor van mód s FICAK Közösségi térben, ha az irodában legalább két szociális munkás tartózkodik ez idő alatt. Amennyiben valamilyen okból a helyben lévő szociális munkások száma ez alá csökken, akkor az ügyfélfogadás szünetel.

Az eset összes körülményeinek mérlegelése során megállapítottam, hogy ezen intézkedések elegendőek ahhoz, hogy az esetkezelés során további probléma ne merüljön fel.

Kelt: Budapest, 2023. július 15.



Szegfalvi Zsolt  
HFHI Hungary Nonprofit Kft.  
Ügyvezető igazgató  
kivizsgálást végző



Hubai László  
VEKOP program megbízott  
projektfelelős  
Szociális munkás koordinátor  
kivizsgálást végző

**HFH International**  
**Hungary Nonprofit Kft.**  
1027 Budapest, Margit krt. 26.  
Adószám: 18922118-2-41



Habitat for Humanity Magyarország Alapítvány  
képviselője: Füzesy Tamás, a kuratórium elnöke

**HABITAT FOR HUMANITY**  
Magyarország Alapítvány  
1027 Budapest  
Margit krt. 26.  
Adószám: 18672772-2-41