



EMBERI ERŐFORRÁSOK  
MINISZTERIUMA

## PROTOKOLL

### a Vörös kód kiadásával összefüggő feladatokról

Jóváhagyta, valamint kiadta:

  
Fülöp Attila  
államtitkár



## **Bevezetés**

### **A vörös kód célja**

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) 65/E. § (3) bekezdésében meghatározott vörös kód egy speciális figyelmeztetés, melynek célja, hogy kritikus időjárási helyzetben felhívja a szociális ellátórendszer figyelmét arra, hogy a segítő tevékenység egyik legfőbb feladata az élet védelme. Az Emberi Erőforrások Minisztériuma vörös kód figyelmeztetést ad ki különösen a -10 °C vagy annál alacsonyabb hőmérséklet, a 27 °C feletti napi középhőmérséklet vagy a meteorológiai szolgálat második szintű veszélyjelzésének időtartama alatt (pl. nagy mennyiségű csapadék, szélsőséges időjárás változás), az életet és testi épséget veszélyeztető helyzet elhárítása érdekében szükséges intézkedések megtétele céljából.

A vörös kód figyelmeztetés érvényessége alatt a bentlakást nyújtó szociális intézmények, a fenntartó típusától, ellátási területüktől, az általuk ellátott célcsoporttól és a rendelkezésre álló üres férőhelytől függetlenül, a regionális diszpécsterszolgálatokon keresztül (a regionális diszpécsterszolgálat jelzésére) fogadják azokat az utcán élő személyeket, akiknek az elhelyezése hajléktalan ellátó intézményekben nem megoldható. A vörös kód ideje alatt az utcán élő, de elhelyezést kérő hajléktalan személyek elhelyezése tehát elsődlegesen a hajléktalan ellátást nyújtó intézmények feladata. Abban az esetben, ha az elhelyezés ilyen intézményben nem megoldható, vagy az adott területen nem található hajléktalan ellátó intézmény, akkor az egyéb bentlakásos szociális intézményeknek kell ideiglenesen befogadniuk az arra rászorulókat.

A bentlakást nyújtó szociális intézményeknek csak a diszpécsterszolgálatok által hozzájuk irányított személyekkel szemben áll fenn elhelyezési kötelezettsége. Az elhelyezési kötelezettség ideiglenes, a vörös kód kiadásától annak a visszavonásáig tart.

A befogadott személy kizárólag krízisellátásban részesül, a testi épség megóvásához, a pihenéshez szükséges feltételeket, valamint nyári időszakban a kiszáradás megelőzése érdekében folyadékot szükséges biztosítani számára. A cél az, hogy az utcán élőket megóvjuk az életet és testi épséget veszélyeztető helyzettől, a számukra biztosított szolgáltatási tartalom is ehhez igazodik.

Fontos kihangsúlyozni, hogy nem arról van szó, hogy az intézménynek a meglévő férőhelyei terhére kell az ideiglenes befogadást biztosítani, a krízisellátás független a rendelkezésre álló férőhelyektől, szabad kapacitásoktól.

Az utcán élők ideiglenes befogadására és a krízisellátás biztosítására nem vonatkoznak az általános jogszabályi előírások: az ellátás igénybevételére vonatkozó jogosultságvizsgálatra, az igénybevételi dokumentációra, a szolgáltatás tartalmára és a térítési díjra vonatkozó szabályokat nem kell alkalmazni.

### **A protokoll használata**

A protokoll célja egységessé és kiszámíthatóvá tenni a vörös kód ideje alatt alkalmazandó eljárásrendet. Mivel az eljárásrend működése ágazatközi megközelítésben, eltérő szakmák, más-más szabályozási környezetben működő szervezetek összehangolt működését, együttes fellépését feltételezi, különösen fontos ezen együttműködési keretek pontos meghatározása. A protokoll egyszerre szól a jogszabályban meghatározott eljárásrend tagjainak, valamint az azt működtető és a jelzéseket fogadó regionális diszpécsterszolgálatoknak.

Az eljárásrend a vörös kód kiadását megelőző, előzetes felkészüléstől kezdve a jelzés kiadásának folyamatát tartalmazza, valamint bemutatja, hogy azt követően az egyes szereplőknek milyen feladatai vannak, milyen szakmai lépések épülnek egymásra.

A dokumentum leírja az egyes folyamatokat és az adott folyamatelemek tartalmát, így az azokhoz kapcsolódó elvárt szakmai lépéseket, azok felelőseit, határidejét és – releváns esetben – a kapcsolódó dokumentációs tevékenység szabályait.

A vörös kóddal összefüggő feladatok végrehajtása során a jelen protokollban foglaltakat kell alkalmazni.

## **I. FELKÉSZÜLÉSI SZAKASZ**

A felkészülési szakasz célja, hogy a nem hajléktalan-ellátást végző szociális bentlakásos intézmények, illetve a hajléktalan-ellátó intézmények közül a hajléktalanok átmeneti szállásai, a hajléktalanok rehabilitációs intézményei és a hajléktalanok otthonai is időben felkészülhessenek arra, hogy a vörös kód kiadása esetén gyorsan és hatékonyan tudják biztosítani az utcán élő emberek azonnali fogadását.

### **1. Nem hajléktalan-ellátó bentlakásos intézmény és a hajléktalan-ellátó intézmények – hajléktalanok átmeneti szállása, hajléktalanok rehabilitációs intézménye, hajléktalanok otthona vezetője:**

- megvizsgálja, hogy milyen lehetőségek vannak az intézményben hajléktalan emberek fogadására az esetleges vörös kód figyelmeztetés ideje alatt.

Ennek keretében

- felméri és kijelöli azokat a helyiségeket, amelyek:
  - a) a téli időszakban megfelelően fűtöttek (fűthetőek), és amelyekben a kihűlés és fagyás veszélyének elkerülése érdekében tartózkodási helyet, esetleg fekvőhelyet lehet létesíteni – figyelembe véve és betartva az alapvető higiéniai szempontokat is –, anélkül, hogy ezzel a bentlakókat az elfogadható mértéknél jobban zavarják a szabad mozgásban, mindennapi életükben,
  - b) a nyári időszakban megfelelő védettséget nyújtanak az extrém meleg ellen, és kellőképpen árnyékolnak, szellőznek, avagy klimatizáltak.
- felméri, hogy rendelkezésre állnak-e ezek a tartózkodási és/vagy fekvőhelyek (végszükség esetén akár földre teríthető matracok),
- megállapítja, hogy – a fentiek fényében – hány embert, illetve ha csak férfiakat vagy nőket tud egyidejűleg fogadni a vörös kód ideje alatt.
- kijelöli a munkatársak közül a kapcsolattartót, akit a regionális diszpécsterszolgálat kereshet a vörös kóddal kapcsolatos ügyekben, és aki felelős a vörös kód ideje alatti feladatok ellátásában.
- minden évben május 15-ig és október 15-ig, valamint jelen módosított protokoll kiadását követő 16 napon belül a regionális diszpécsterszolgálat felé jelzi, hogy
  - a vörös kód kiadása esetén hány hajléktalan embert tud egyidejűleg fogadni,
  - az intézményben ki a kijelölt kapcsolattartó, vörös kód ideje alatti felelős munkatárs,

- napi 24 órában milyen elérhetőségen lehet felvenni a kapcsolatot az intézménnyel (telefonos és elektronikus elérhetőségek megadásával).
- az intézmény dolgozóit és az ellátottakat előzetesen tájékoztatja a vörös kód ideje alatti teendőkről, tudnivalókról.

## **2. Regionális diszpécsterszolgálat**

- folyamatos munkarendben, a nap 24 órájában nyújtja szolgáltatásait a november 01. – április 30. közötti időszakban;
- május 01. – szeptember 30. közötti időszakban is folyamatosan biztosítja a bejövő hívások fogadását azzal, hogy kapacitáshiány esetén a bejövő hívások átirányíthatóak a Közép-magyarországi regionális diszpécsterszolgálathoz, annak érdekében, hogy a szolgáltatás elérhetősége folyamatosan biztosított legyen a kiemelt időszakokban;
- átirányított hívások esetén gondoskodik arról, hogy a hívást fogadó fél rendelkezzen azon információkkal, melyek birtokában adekvát segítséget nyújthat a hívást kezdeményező fél számára;
- nyilvántartja a nem hajléktalan-ellátó intézményekre, illetve a hajléktalanok átmeneti szállására, hajléktalanok rehabilitációs intézményére, hajléktalanok otthonára vonatkozó adatokat: a szolgáltató nevét, címét, 24 órás elérhetőségét (telefonos és elektronikus), a kapcsolattartó nevét, az egyidejűleg fogadható személyek számát;
- nyilvántartja a hajléktalan személyek számára is igénybe vehető klimatizált nyitva álló helyiségeket, valamint ingyenes ivóvíz osztási pontokat, különös tekintettel a légkondicionálóval ellátott hajléktalanellátó intézményekre és az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság által kijelölt helyszínekre;
- figyelemmel kíséri ellátási területén az elérhető – rendkívüli hőség idején - telepített párapukákat;
- szükség esetén tanáccsal, és egyéb módon segíti a nem hajléktalan-ellátó intézményeket;
- amennyiben a nem hajléktalan-ellátó bentlakásos intézmény és a hajléktalan-ellátó intézmények – hajléktalanok átmeneti szállása, hajléktalanok rehabilitációs intézménye, hajléktalanok otthona vezetője a részükre megadott határidőig nem szolgáltatnak adatokat, úgy felveszi az érintett intézménnyel a kapcsolatot, felhívja a figyelmet az esetleges kötelezettségeikre, és bekéri az adatokat;
- amennyiben a nem hajléktalan-ellátó bentlakásos intézmény és a hajléktalan-ellátó intézmények – hajléktalanok átmeneti szállása, hajléktalanok rehabilitációs intézménye, hajléktalanok otthona vezetője a felhívás ellenére sem szolgáltat adatokat, úgy a diszpécsterszolgálat ezt haladéktalanul jelzi az Emberi Erőforrások Minisztériuma Szociális Ügyekért és Társadalmi Felzárkózásért Felelős Államtitkár részére a voroskod@emmi.gov.hu e-mail címen;
- a hajléktalanok átmeneti szállására, hajléktalanok rehabilitációs intézményére, hajléktalanok otthonára vonatkozó adatok tekintetében: a szolgáltató nevééről, címéről, 24 órás elérhetőségéről (telefonos és elektronikus), a kapcsolattartó nevééről, az egyidejűleg fogadható személyek számáról szükség esetén kérésre telefonon/e-mailben tájékoztatást ad a Rendőrség területileg illetékes irányító központja számára.

## II. VÖRÖS KÓD KIADÁSA ÉS VISSZAVONÁSA

A vörös kódot az Országos Meteorológiai Szolgálat veszélyjelző rendszerét figyelembe véve az Emberi Erőforrások Minisztériuma Szociális Ügyekért és Társadalmi Felzárkózásért Felelős Államtitkára adja ki, illetve vonja vissza.

A kód kiadása történhet országosan, illetve adott földrajzi területre vonatkozóan is. Az Államtitkárság gondoskodik a vörös kód kiadásának, illetve visszavonásának közzétételéről az alábbi honlapokon:

- <http://www.kormany.hu>,
- <http://szocialisportal.hu/>

Az Államtitkárság – a regionális diszpécsterszolgálatokon keresztül – gondoskodik arról, hogy az érintett szolgáltatók közvetlenül is értesítést kapjanak a vörös kód kiadásáról, illetve visszavonásáról.

## III. VÖRÖS KÓD IDEJE ALATT

### 1. Az utcai szociális munkát végző szolgáltató a diszpécsterszolgálatnak

- jelzi, hogy összesen hány utcán élő ember elhelyezése szükséges, illetve
- jelzi, ha egy-egy ügyfél esetében speciális elhelyezésre van szükség (mozgássérült, idős, stb.),
- megadja az elhelyezést kérő személyek adatait is: név, születési idő,
- jelzi, hogy az ügyfelet a fogadó intézménybe tudja szállítani, vagy az ügyfél személyesen fog elmenni a fogadó intézménybe.

### 2. A diszpécsterszolgálat

Azonnali egészségügyi ellátás igénybevételét kezdeményezi - bármely, a hozzá beérkező jelzés kapcsán -

- ha rendkívüli hőség esetén fenn áll az akut kiszáradás, napszúrás, avagy hóguta lehetősége, mely életet veszélyeztető állapotváltozással jár,
- ha rendkívüli hideg esetén feltételezhető a kihűléses állapot,
- ha a bejelentett személy általános állapota – a fentiekől függetlenül – azonnali egészségügyi beavatkozást igényel.

➤ életet veszélyeztető állapot esetén értesíti az Országos Mentőszolgálatot.

#### A. Rendkívüli hőség idején elrendelt vörös kód esetén:

1. tájékoztatást nyújt – az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság által közzétett adatok alapján - hol található nyitva álló klimatizált helyiség;
2. tájékoztatást ad azon hajléktalanellátó intézményekről – ha vannak -, ahol található az ellátottak számára is nyitott légkondicionálóval ellátott helyiség;
3. tájékoztatást nyújt arról, hogy hol van a lakosság számára ingyenesen biztosított vízosztási helyszín, valamint párapapu;
4. megszervezi az ellátott eljutását az érintett helyszínekre, szükség esetén gondoskodik a „C”, illetve „D” pontok alapján az elhelyezéséről az utcai gondozószolgálatokat és/vagy a krízisautót is bevonva.

**B. Rendkívüli hideg idején elrendelt vörös kód esetén:**

- gondoskodik a „C” illetve „D” pontok alapján az ellátott elhelyezéséről az utcai gondozószolgálatokat és/vagy a krízisautót is bevonva.

**C. Az ellátott elhelyezésének protokollja hajléktalanellátó intézményben:**

- – a rendelkezésére álló férőhelyadatok alapján – megvizsgálja, hogy hol és hány fő részére van elhelyezési lehetőség, tekintettel az esetleges speciális szükségletekre;
- az ügyfél elhelyezését elsősorban a hajléktalan ellátáson belül kell megoldani az alábbiak szerint:
  1. elsőként éjjeli menedékhelyen, időszakos krízis férőhelyeknek - rendkívüli hőség esetén nappali melegedőben -, 24 órás egészségügyi centrumban, vagy lábadozás céljára alkalmas intézményben,
  2. másodsorban hajléktalanok átmeneti szállásán,
  3. harmadsorban hajléktalanok rehabilitációs intézményében, hajléktalanok otthonában.

**D. Az ellátott elhelyezésének protokollja nem hajléktalanellátó intézmény esetén:**

- amennyiben egy vagy több ügyfél elhelyezését hajléktalan ellátó intézményben nem lehet megoldani, úgy a nem hajléktalan ellátó intézménnyel/intézményekkel felveszi a kapcsolatot az ügyfelek elhelyezése érdekében;
- szükség szerint az ügyfél szállítását a krízisautó szolgáltatáson, avagy az utcai gondozószolgálatok bevonásával is megszervezheti;
- megadja a hajléktalan ellátó vagy a nem hajléktalan ellátó intézménynek
  - az ügyfelek nevét;
  - érkezésük várható idejét, valamint;
  - hogy az ügyfelek maguk mennek-e, vagy az utcai szociális munkát végző szervezet/krízisautó szállítja az intézménybe őket;
- szükség szerint segíti a nem hajléktalan-ellátó intézményeket a vörös kód idején elhelyezett hajléktalan személyekkel kapcsolatban felmerülő problémák, kérdés esetén.

**3. A krízisautót működtető szolgálat – a krízisautó működési idején belül – a vörös kód ideje alatt a regionális diszpécsterszolgálat jelzésére köteles az ügyfél intézménybe szállításában részt venni.**

**4. A fogadó intézmény**

- az ügyfél megérkezését követően erről visszajelez a diszpécsterszolgálatnak,
- az életet és testi épséget veszélyeztető helyzet megszüntetése érdekében szükség szerint ételt és italt biztosít az ügyfélnek.

**5. A diszpécsterszolgálat**

- nyilvántartja és nyomon követi a vörös kód idején elhelyezett ügyfeleket, szükség szerint segíti a további, vörös kód időszak utáni elhelyezésüket is,
- a vörös kód ideje alatt minden nap reggel 10 óráig az előző napi eseményekről (elhelyezett ügyfelek száma, fogadó intézmények, egyéb rendkívüli események) írásos

tájékoztatást nyújt a Hajléktalanokért Közalapítványnak az 1. mellékletben található formában

#### **6. A Hajléktalanokért Közalapítvány**

- a vörös kód ideje alatt minden nap 12 óráig a diszpécsterszolgálatok által beküldött adatokat összesíti és megküldi a [voroskod@emmi.gov.hu](mailto:voroskod@emmi.gov.hu) e-mail címre,
- folyamatosan kapcsolatot tart a regionális diszpécsterszolgálatokkal, szükség szerint segítséget nyújt az ellátás szervezésében,
- összesíti és megküldi a [voroskod@emmi.gov.hu](mailto:voroskod@emmi.gov.hu) e-mail címre a november 1. és március 31. közötti időszak adatait április 10-ig, a június 1. és augusztus 31. közötti időszak adatait szeptember 10-ig.

7. Az **Emberi Erőforrások Minisztériuma Szociális Ügyekért és Társadalmi Felzárkózásért Felelős Államtitkársága** a vörös kód ideje alatt minden nap 14 óráig az előző napi eseményekről (elhelyezett ügyfelek száma, fogadó intézmények, egyéb rendkívüli események) írásos tájékoztatást küld az Országos Rendőr-Főkapitányság Rendészeti Főigazgatóság Ügyeleti Főosztály alárendeltségében működő ORFK Főügyelet számára az [ugyelet.orfk@orfk.police.hu](mailto:ugyelet.orfk@orfk.police.hu) e-mail címen.

### **IV. DOKUMENTÁCIÓ, NYILVÁNTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG**

#### **1. Regionális diszpécsterszolgálat nyilvántartja**

- a nem hajléktalan-ellátó intézményekre vonatkozó adatokat: a szolgáltató nevét, címét, 24 órás elérhetőségét, a kapcsolattartó nevét, az egyidejűleg fogadható személyek számát,
- a vörös ideje alatt elhelyezett ügyfeleket, az elhelyezésükkel kapcsolatos információkat.

# 1. számú melléklet: Folyamatábra az elhelyezéssel kapcsolatos protokollról

## Elhelyezési protokoll vörös kód alatt

### Elhelyezési protokoll rendkívüli meleg esetén

- Tájékoztat a klimatizált helyiségek elérhetőségéről
- Tájékoztat a vizostási pontokról, párapapuk helyszíneiről

1. lépés

- Mgszervezi az ellátott eljutását az érintett helyszínekre (klimatizált helyiségek, elsősorban - ha van - hajléktalanellátó intézményekben, és csak másodsorban külső helyszínek)

2. lépés

- Szükség esetén megszervezi és biztosítja az ügyfél eljutását hajléktalanokat ellátó intézménybe
- Szükség esetén megszervezi és biztosítja az ügyfél eljutását nem hajléktalanokat ellátó intézménybe a téli eljárásrendnek megfelelően (csak kapacitáshiány esetén)

3. lépés

### Elhelyezési protokoll rendkívüli hideg esetén

- gondoskodik az ellátott éjjeli menedékhelyen, időszakos krízis férőhelyen, 24 órás egészségügyi centrumban, vagy ábadozás céljára alkalmas intézményben való elhelyezéséről

1. lépés

- Kapacitáshiány esetén gondoskodik az ellátott hajléktalanok átmeneti szállásán való elhelyezéséről

2. lépés

- Ha a fenti intézmények esetében nem megoldható az elhelyezés, gondoskodik a tartós bentlakást nyújtó hajléktalanellátó intézményben való ideiglenes elhelyezésről (hajléktalanok rehabilitációs intézménye, hajléktalanok otthona)

3. lépés

- Ha a hajléktalanellátó rendszer kapacitáshiánnyal küzd, abban az esetben (de csak abban az esetben) gondoskodik az egyéb szociális intézményben való elhelyezésről

4. lépés