

Isaszegi Humánszolgáltató Központ



Tanyagondnoki Szolgálat

Szakmai program



Érvényes: 2023. december 1-től

**Készült: 2023. október 11.
Készítette: Bilász Jánosné
intézményvezető**

Tartalom

I.	Általános adatok	3
II.	Az Intézmény ellátási területe	7
III.	Az ellátandó célcsoport és ellátandó terület jellemzői	7
IV.	A szolgáltatás célja, feladatai alapelvei	8
	A közvetlen, személyes szolgáltatások körébe tartozó alapeladatai	10
	A tanyagondnoki szolgálat közvetlen, személyes szolgáltatásokon belüli kiegészítő feladatai	13
	A tanyagondnoki szolgálat által nyújtott közvetett – az önkormányzati feladatok megoldását segítő – szolgáltatások	14
	<i>A kapcsolattartás lehetséges módjai</i>	<i>15</i>
	<i>Az intézmény szolgáltatásairól történő tájékoztatás helyi módja:</i>	<i>15</i>
	PANASZJOG	17
	AZ ELLÁTOTTJOGI KÉPVISELŐ FELADATAI	18
	A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ MUNKAVÁLLALÓK SZÁMÁRA BIZTOSÍTANI KELL:	18
I.	Képzés, továbbképzés, az egyéni szakmai fejlődés lehetőségei	19
V.	Záró rendelkezések	20

I. Általános adatok

Az Intézmény neve, címe:

Név: Isaszegi Humánszolgáltató Központ

Cím: 2117 Isaszeg, Móricz Zs. u. 16.

Telefon: Gondozási és idősellátó csoport: 06 (28) 494 042

Család- és gyermekjóléti szolgálat: 06 (28) 362 531

E-mail: csaladsegito@isaszeg.hu

Az intézmény alapítója:

Isaszeg Község Tanácsa, 2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.

Az intézmény alapításának időpontja: 1997. november 1.

Az alapító okirat száma: 107/1997. (VI. 9.) többszörösen módosítva 34/2020. (II. 20.) Kt. határozat figyelembe vételével egységes szerkezetbe foglalva.

Az Intézmény fenntartója:

Isaszeg Város Önkormányzat

Cím: 2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.

Telefon: 06 (28) 583 100

Az intézményvezetőre vonatkozóan a munkáltatói jogokat Isaszeg Város Képviselő-testülete gyakorolja.

Az Intézmény jogállása:

Az intézmény önálló szakmai és gazdálkodási jogkörrel rendelkezik.

A munkáltatói jogokat az intézmény vezetője gyakorolja.

A szolgáltatást végző dolgozók közfeladatot ellátó személynek minősülnek. A munkatársak a munkáltatóval közalkalmazotti jogviszonyban állnak.

A fenntartó gondoskodik a megfelelő munkavégzési körülményekről.

A dolgozók részére az intézmény fenntartója lehetőség szerint biztosítja a szupervízióban, továbbképzéseken, esetmegbeszéléseken, szakmai fórumokon, valamint a munkamegbeszéléseken való részvételt.

Intézmény irányító szerve:

Isaszeg Város Önkormányzata (2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.)

Működési engedély

Szolgáltatás kezdő időpontja: 1998.11.30. 4094/1998

Ágazati azonosító: S0243918

Működési engedély száma: JGY.40/9/2009

Pécel Város Önkormányzata

jogerő: 2009.07.15.

Módosító engedély száma: JGY/34/2/2010
Pécel Város Önkormányzata
jogerő: 2010.02.20.

Módosító engedély száma: XIV-C-001/929-14/2012
PMKH Szociális és Gyámhivatal Alapellátási Osztály
jogerő: 2012.11.01.

Tanyagondnoki 1. szolgáltatás

Módosító engedély száma: PE/SZOC/1865-3/2018
PMKH Szociális és Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály
jogerő: 2018.09.28.
működés kezdete: 2018.10.01.

Tanyagondnoki 2. szolgáltatás

Módosító engedély száma: PE/SZOC/421-6/2021
PMKH Szociális és Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály
véglegessé vált: 2021.03.05.
működés kezdete: 2021.04.01.

Ellátási forma: szociális alapellátás

Ellátási terület: Isaszeg külterületi részei

Bejelentett lakosok száma: 2021. januárban 2022.12.31-én

1. Tanyagondnoki Szolgálat: 322 fő 414 fő

A város közigazgatási területének Dány, Süllyás, Pécel felé eső területe, határ a vasút.

2. Tanyagondnoki Szolgálat: 260 fő 269 fő

A város területének Gödöllő, Kistarcsa, Nagytarcsa felé eső része, határ a vasút.

A lakosság szám változás (bővülés, csökkenés) a szolgálatok területét nem érinti. **A két szolgálat határát a vasút képezi.**

Formája: határozatlan

Vonatkozó jogszabályok

- A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény,
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet,
- A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet,
- A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatások, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet,
- Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testületének a pénzügyi és természetbeni települési támogatások rendszeréről, valamint a személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatásokról szóló 5/2022. (III. 25.) önkormányzati rendelete

Az Isaszegi Humánszolgáltató Központ, benne a Tanyagondnoki szolgáltatás működését meghatározó dokumentumok, szabályzatok:

1. Alapító okirat

2. Működési engedély
3. Szakmai program
4. Szervezeti Működési Szabályzat
5. A szociális munka etikai kódexe

I. Az intézmény működésével összefüggő szabályzatok

1. iratkezelési szabályzat
2. érdekképviseleti fórum működésének szabályzata

II. Gazdasági szabályzatok

1. számviteli szabályzat
2. pénzkezelési szabályzat
3. anyaggazdálkodási, leltár és selejtezési szabályzat
4. vagyonvédelmi szabályzat

III. Műszaki ellátási szabályzatok

1. munkavédelmi szabályzat
2. tűzvédelmi szabályzat
3. gépjármű használati szabályzat

IV. Foglalkoztatottakra vonatkozó szabályzatok

1. Továbbképzési terv
2. Munkaruha és egyéni védőeszköz szabályzat
3. A foglalkoztatottakra vonatkozó munkaköri leírások

Tárgyi feltételek

Az intézmény területe 1.688 m², és benne a Tanyagondnoki szolgáltatás a következő helyiségeket használja:

- 1 db iroda, szükség szerint
- 1 db interjúszoba, szükség szerint
- 1 db ügyfélváró, szükség szerint
- 1 db tálalókonyha, szükség szerint
- 1 db teakonyha
- 1 db higiénés helyiség: zuhanyozós fürdőszoba, valamint 3 WC, mosási lehetőséggel
- 1 db terasz/nyári közösségi tér, szükség szerint
- 1 db öltöző
- 1 db takarítószer tároló
- 2 db gépjármű

A tanyagondnoki gépjárművek munkaidőn kívül a tanyagondnokok lakóhelyén, kerítésen belül található meg.

Az épülethez parkoló és tágas udvar tartozik.

A munkavégzéshez szükséges tárgyi feltételek (bútorzat, számítógépek, fénymásoló, telefon, szkennel, internet elérés) folyamatos karbantartás alatt állnak, a munkatársak számítógépekkel történő ellátottsága megfelelő mértékű.

Az intézményt személyesen, postai úton, két telefonvonalon, illetve interneten lehet elérni.

Az intézmény megközelíthetősége rendkívül jó, mind a vasúti, mind a buszközlekedés vonala érinti, a főútvonal közelsége miatt autóval is könnyen megközelíthető, de gyalogosan is elérhető.

Szakmai létszám

szakterület	munkakör	létszám	Munkaidő/nap	szakképzettség
Isaszegi Humánszolgáltató Központ	integrált intézmény vezetője	1 fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint
Isaszegi Humánszolgáltató Központ	intézményi adminisztrátor	1 fő	8 óra	
tanyagondnoki szolgálatok	tanyagondnok (szolgálatonként meghatározva)	1-1 fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint

Helyettesítési rend

Az intézményben folyó munkát a dolgozók időszakos, vagy tartós távolléte nem akadályozhatja.

A helyettesítéssel kapcsolatos szabályokat az intézmény SZMSZ-e tartalmazza, az egyes dolgozókat érintő konkrét feladatokat a munkaköri leírásokban kell rögzíteni.

II. Az Intézmény ellátási területe

Isaszeg, a főváros agglomerációjához tartozó település, a Gödöllői-dombság peremén helyezkedik el, a Rákos-patak mentén.

A település Pest vármegyében, tájvédelmi és természetvédelmi területekkel határolt környezetben található, Gödöllő és Pécel között, a Budapest-Hatvan vasútvonal mentén, a fővárostól 30 km-re.

A városhoz üdülőövezet és több horgásztó is tartozik.

Lakott külterületként a városhoz tartozik Öreghegy, Szentgyörgypuszta, Ilkamajor, Ürgemajor, Kereszthegy, Szabótanya, Nagy-hegy, Kálvária-hegy, Zártkertek, 4000-es Üdülőterület is.

Isaszeg állandó lakosainak száma kb. 11.996 fő, a település népsűrűsége 212 fő/km².

Az Intézmény ellátási területe Isaszeg Város közigazgatási területe, és a területén tartózkodó személyek.

A Tanyagondnoki szolgáltatás ellátási területei a várost körülvevő külterületek. Természetesen, ezen területeken kívülről ha segítségkérés érkezik, akkor a lakos ellátását megtagadni nem lehet.

III. Az ellátandó célcsoport és ellátandó terület jellemzői

Isaszegen 1997. november 1-től működik Családsegítő és Gyermejkölési Szolgálat. Az intézmény szakmai egységei –idősek nappali ellátása, szociális étkeztetés, házi segítségnyújtás, családsegítő szolgálat, gyermekjölési szolgálat- kezdetben mind különállóan látták el feladatukat, majd 2016. január 1. napjától a családsegítő szolgálat és a gyermekjölési szolgálat összeolvadásával új szakmai egységként a család- és gyermekjölési szolgálat látja el a komplex családsegítési feladatokat.

A társadalmi szükségletek megváltozása, a szociális ellátások területein is újabb igényeket vetett fel, és ez elsősorban a minőségi ellátások irányában mutatkozott meg.

A települési önkormányzat, az intézmény fenntartójaként figyelemmel kíséri a szociális területen felmerülő szükségleteket és -lehetőségeit szem előtt tartva-, ezekre -a szociális törvény általi felhatalmazással élve- helyi szociális rendelet megalkotásával, új ellátási formák bevezetésével reagál.

A kétévente felülvizsgált és aktualizált Szociális Szolgáltatás Tervezési Koncepció tartalmazza a településre vonatkozó aktuális adatokat, statisztikákat, melyekből a várható lakossági szükségleteket eredeztetni lehet. Ezen adatok alapján tervezi a szociális ellátási és gyermekjölési stratégiáját az önkormányzat. (Ez a Koncepció megtalálható az önkormányzat és a Humányszolgáltató honlapján -www.humanisaszeg.hu-.)

Ilyen szociális ellátási forma bevezetése volt a tanyagondnoki szolgáltatás is, mivel a 2018-ig civilszervezet látta el, amely a tevékenységét megszüntette.

Az önkormányzat felismerve a külterületen élő lakosok szükségleteit, nehézségeit -bár nem kötelező ellátás- megszervezte a szolgálat működését 2018. október 1-től, fent nevezett külterületi részeken.

2021-ben az önkormányzat elindította a 2. tanyagondnoki szolgáltatását is.

A tanyagondnoki szolgálatot érintő legkiemelkedőbb szociális problémák a településen:

- lakhatási problémák (az alacsony jövedelmű réteg nem tud ingatlant vásárolni, az albérletbe való kiadás pedig igen csekély számban van jelen a településen);
- szenvedélybetegségek (alkohol, drog, cigaretta), és a belőlük fakadó szociális és kapcsolati problémák, bűnesetek;
- egészségkárosodás, pszichiátriai, ideggyógyászati és belgyógyászati tartós betegségek;

- iskolai hiányzás;
- gyermekszegénység;
- időskorú lakosság elmagányosodása.

Ellátandó célcsoportok:

- egyedül élő, elmagányosodott idősek,
- önmaguk ellátásáról gondoskodni nem tudó nagykorú személyek,
- egészségi állapotuk, fogyatékoságuk miatt támogatásra, segítségre szoruló isaszegi lakosok,
- alacsony jövedelmű, tartós beteget, fogyatékkal élő személyt nevelő családok,
- hátrányos, halmozottan hátrányos helyzetű, kiemelkedően teljesítő, tehetség gondozást, és/vagy figyelmet igénylő gyermekek,
- hajléktalanok.

IV. A szolgáltatás célja, feladatai alapelvei

Az Isaszegi Humánszolgáltató Központ szolgáltatási egységei:

- Család- és gyermekjóléti szolgálat
- Idősek Klubja (nappali ellátás)
- Szociális étkeztetés
- Házi segítségnyújtás
- Tanyagondnoki 1., 2. szolgálat

Fenti szolgáltatási egységek szállítási, tájékoztatási feladatainál nyújt, nyújthat segítséget a tanyagondnok a települési lakosok segítése mellett.

A szolgáltatás célja

A tanyagondnoki szolgáltatás célja az Isaszeg külterületén, valamint a tanyasi jellegű lakott területeken élők életfeltételeinek javítása, a közszolgáltatásokhoz való hozzájutás és a szociális alapellátások kiépítésének elősegítése, a települések szolgáltatási funkcióinak bővítése, közösségfejlesztés, valamint az elszigeteltség feloldása, a jobb életminőség elérése. Igény szerint a kistérségi közlekedési szolgáltatásokban való részvétel.

A szolgáltatási formának jelentős szerepe van a területi hátrányok felszámolásában.

Az ellátandó célcsoport

Elsősorban Isaszeg város külterületén életvitelszerűen tartózkodó lakosság, valamint a településen élő, szociális körülményei, ezen belül kora, egészségi állapota és egyéb aktuális élethelyzete alapján alkalmilag vagy tartósan jogosulttá válik a tanyagondnoki szolgáltatás igénybevételére.

Isaszeg város határán belül, a külterületen élők száma:

Lakosság szám 2021. januárjában a külterületen összesen: 582 fő volt, ez 2023 júliusára 680 főre emelkedett.

	2021 év	2023. év
Tanyagondnoki Szolgálat:	322 fő	412 fő
1. Búzavirág utca		36 fő
2. Cseresznyés utca	16 fő	13 fő

3. Csermely köz	8 fő	7 fő
4. Erdőszéli utca	1 fő	5 fő
5. Fecske utca	30 fő	24 fő
6. Felső-tápió utca		2 fő
7. Fenyőerdő utca	47 fő	16 fő
8. Forrás köz	6 fő	5 fő
9. Gyöngyharmat utca	27 fő	28 fő
10. Gépgyár utca		2 fő
11. Harmat utca	14 fő	14 fő
12. Iparos utca		27 fő
13. János utca	8 fő	14 fő
14. Kakukkfű köz	2 fő	3 fő
15. Károly köz	8 fő	14 fő
16. Kavics utca	3 fő	4 fő
17. Kiskertész utca	6 fő	18 fő
18. Kőkény köz	4 fő	10 fő
19. Kőkereszt utca		22 fő
20. Körtefa utca		2 fő
21. Külterület		4 fő
22. Levendula utca		8 fő
23. Magtár köz		5 fő
24. Mohás utca	2 fő	4 fő
25. Öreghegyi utca	31 fő	46 fő
26. Özgida utca	28 fő	28 fő
27. Páfrány utca	1 fő	2 fő
28. Patak völgyi utca	17 fő	25 fő
29. Présház utca	1 fő	1 fő
30. Szentgyörgypuszta	79 fő	1 fő
31. Szőlő utca	9 fő	15 fő
32. Tücsök köz		1 fő
33. Völgy utca	3 fő	6 fő

	2021 év	2023. év
Tanyagondnoki Szolgálat:	260 fő	269 fő
1. Asztalos köz	11 fő	13 fő
2. Compó utca	95 fő	97 fő
3. Dombhát utca	6 fő	8 fő
4. Ilkamajor	39 fő	8 fő
5. Keszeg utca	10 fő	14 fő
6. Lovarda utca	43 fő	44 fő
7. Major utca	4 fő	24 fő
8. Ménes utca	6 fő	23 fő
9. Meredek utca	11 fő	19 fő
10. Nyulas tanya		3 fő
11. Róna utca	6 fő	4 fő
12. Táltos utca		12 fő

A feladatellátás szakmai tartalma, módja, szolgáltatás formája, tevékenység leírása

A tanyagondnoki szolgálat az önkormányzat rendelete, az SZCSM rendelet 39. § (1)-(3) bekezdései, valamint a helyi szükségletek alapján

- közvetlen, személyes szolgáltatásokat (ezen belül alap- és kiegészítő feladatokat), valamint
- az önkormányzati feladatok megoldását segítő, közvetett szolgáltatásokat végez.

A tanyagondnoki szolgáltatás

- szállítás,
- megkeresés és
- közösségi fejlesztés

szolgáltatási elemet biztosít.

Ez az ellátási forma munkanapokon nyújtja szolgáltatásait. Ettől eltérően, a felmerülő programok, ellátotti igények alapján, kizárólag előzetes egyeztetés szerint, hétvégén is megszervezhető a tevékenység.

Szállítás

A javak, vagy szolgáltatások eljuttatása az igénybe vevőhöz, vagy az igénybe vevő eljuttatása a közszolgáltatások, szolgáltatások, munkavégzés, közösségi programok, családi kapcsolatok helyszínére, ha szükségleteiből adódóan mindezek más módon nem oldható meg.

Tanyagondnokaink az autók igénybe vételével vállalnak szállítási, beszerzési feladatokat. Főleg háziorvoshoz, szakorvoshoz, gyermekorvoshoz, védőnőkhöz szállítják a külterületi lakosokat. A gyermekek intézménybe szállításába is igény szerint besegítenek.

Segítenek továbbá a bolti beszerzésekben, a gyógyszerekhez való hozzájutásban, illetve a kormányhivatalokba való eljutásban. Ritkán van igény rá, hogy segítsenek a rendezvényekre való eljutásban.

Megkeresés

Szociális problémák által érintett, vagy veszélyeztetett azon egyének közvetlen, illetve közvetett módon történő elérése, vagy felkutatása (a releváns szolgáltatásokhoz való hozzájutás céljából), akik vélhetően jogosultak egy adott szolgáltatásra, de azt bármilyen okból elérni nem tudják.

Megismeri a környezetében lévő szociális és egyéb szolgáltatásokat, annak érdekében, hogy szükség esetén tudjon hová fordulni, valamint az ellátott számára információt nyújtani, az őt érintő szolgáltatással kapcsolatban.

Felkutatják a területükön élő lakosokat, felajánlják a szolgáltatást, tájékoztatják a külterületieket a lehetőségekről. Segítenek az ellátásokhoz való hozzájutásban.

Közösségi fejlesztés

Egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító-ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködéseket valósít meg.

Plakátok, szórólapok eljuttatásával tájékoztatják a lakosokat a programokról, igény esetén segítenek a programokra való eljutásban.

A közvetlen, személyes szolgáltatások körébe tartozó alapfeladatai

Közreműködés az étkeztetésben

A tanyagondnok - a vonatkozó rendeletben közvetlen alapfeladatként definiált feladata az igénybe vevők részére a napi egyszeri meleg étel -az Eatrend Kft. által biztosított, és kiadagolt-

egyszerhasználatos ételtároló edényekben történő- házhoz szállítása, az erre vonatkozó jogszabály értelmében az étkeztetésre jogosult családok részére.

A tanyagondnok ezt a feladatot szóban vagy írásban jelzett igények alapján látja el.

Kapcsolódó feladata a szolgáltatást igénybe vevőkkel való beszélgetés során a további alapellátási igények felmérése és továbbítása a Humánszolgáltató Központ felé. A tanyagondnok a további szolgáltatásokra vonatkozó igényeket írásban rögzíti, és javaslatot tesz a szolgáltatást nyújtó felé azok megoldására.

Közreműködés a házi segítségnyújtás biztosításában

A házi segítségnyújtás keretében a tanyagondnok azon feladatokat látja el, amelyek kívül esnek a képezett gondozók által végezhető feladatok (étetés, gyógyszerezés, személyi higiénia biztosítása, egészségügyi ellátások stb.) körén.

A tanyagondnok segítséget nyújthat a rászorultak fizikai erejét és/vagy mozgásképességét meghaladó feladatok megoldásában:

- ház körüli, szakképesítést nem igénylő feladatok (villanykörte, gázpalack, zár stb. cseréje),
- kisebb, speciális szakértelmet nem igénylő javítások,
- nehezebb tárgyak mozgatása, hóeltakarítás, fűnyírás,
- a napi életvitel fenntartásához szükséges alapvető élelmiszerek, vegyi áruk, fogyasztási cikkek stb. beszerzése.

A tanyagondnok a bevásárlási kérelmeket írásban rögzíti, a vásárlás igénylőjétől előleget vesz át, és a kért árucikkeket helyben vagy az útja során érintett más településen vásárolja meg. A vásárlásról köteles nyugtát kérni, és a vásárolt árucikkekre az igénybe vevőtől kapott készpénzzel a bizonylat átadásával – a beszerzett áru átadásával egyidejűleg – elszámolni.

Közreműködés a közösségi és szociális információk szolgáltatásában

A szociális biztonság megteremtéséhez és a helyi közösségi életbe való bekapcsolódáshoz szükséges információk eljuttatása a település lakói számára.

A tanyagondnok feladata: a helyben vagy a legközelebbi település(ek)en elérhető szolgáltatások igénybevételének lehetőségeire vonatkozó információforrások és információk felkutatása, és a lakosság ezek alapján történő tájékoztatása.

A feladat ellátása folyamatos.

Közreműködés az egyéb alapszolgáltatásokhoz való hozzáférésben

A tanyagondnok fontos feladata a Sztv.-ben meghatározott szociális alapszolgáltatások, valamint a család-, és gyermekjóléti szolgálat tevékenység igénybevételéhez nyújtott segítség, az ezen intézményekkel, szakemberekkel való folyamatos kapcsolattartás, igény esetén a szakemberek szállítása.

A tanyagondnok munkája során folyamatosan figyelemmel kíséri a lakosság, és különösen a veszélyeztetett családok életkörülményeit.

Észlelnie kell a veszélyhelyzeteket, a különböző szenvedélybetegségeket (alkohol, drog stb.). Különös figyelemmel kell lennie a gyermekek helyzetére, az esetleges gyermekbántalmazásra, a családon belüli erőszakra. Amennyiben ilyen esetek tudomására jutnak, azonnal köteles tájékoztatni a szolgáltatást nyújtót, hogy a szükséges intézkedésekre (megelőzés, kríziskezelés) sor kerülhessen.

A tanyagondnok részt vesz a veszélyhelyzetek elhárítását célzó intézkedésekben (otthonba szállítás, család-, és gyermekjóléti és szolgálattal való együttműködés, a krízishelyzetben lévő családok szakemberekkel történő látogatása).

Figyelemmel kíséri a magányosan élőket, esetleges egészségromlásukról tájékoztatja a háziorvost.

Amennyiben azt tapasztalja, hogy önmagukról saját háztartásukban már segítséggel sem képesek gondoskodni, jelzi az ellátás szükségességét az Isaszegi Humánszolgáltató Központ vezetőjének. A magatehetetlen személyek esetében gondoskodik a hozzátartozók értesítéséről. A szállítási szolgáltatás a rászorult lakosok, hozzátartozóik jelzése vagy a tanyagondnok bejelentése alapján vehető igénybe.

Az egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás segítése

A feladat három fő területet érint: a betegek háziorvoshoz és egyéb egészségügyi intézménybe szállítását, valamint a gyógyszerek kiváltását, illetve a gyógyászati segédeszközök beszerzését. A tanyagondnoki szolgálat alapfeladata, hogy a településen élő betegek minél gyorsabban jussanak el a megfelelő orvoshoz, jussanak gyógyszereikhez.

A szállítási feladatot igény szerint kell ellátni, indokolt esetben a saját településen belül is. A településen kívüli betegszállítás esetén alkalmazkodni kell a rendelési időkhöz és a betegek számára előírt időpontokhoz. A fertőző betegek szállításánál különösen körültekintően kell eljárni.

A tanyagondnok a betegszállítás tekintetében kompetenciáját nem lépheti át, a sürgősségi betegszállítást nem helyettesítheti. Kizárólag járóbeteg-szállítást végezhet, kivéve, ha a mentő kihívására – vagy megérkezésére nincs lehetőség.

A járóbetegek tanyagondnoki gépjárművel történő szállításához nincs szükség ÁNTSZ-engedélyre, tekintve, hogy ez szerepel a tanyagondnoki szolgáltatás alapfeladataiban, amelyet az SZCSM rendelet tartalmaz.

A betegszállítás biztonságos megoldása érdekében a tanyagondnoknak rendelkeznie kell az alapvető elsősegély-nyújtási ismeretekkel.

A tanyagondnok munkájával hozzájárul a lakosok egészségi állapotának megőrzéséhez azáltal is, hogy aktívan részt vesz a betegségmegelőző tevékenységek, akciók szervezésében, tájékozik, és tájékoztatja a lakosságot a szűrővizsgálatok lehetőségéről, helyszínéről, időpontjáról.

Egyéb egészségügyi intézménybe való szállítás, szakrendelésre szállítás

Az egészségügyi intézményekbe való szállítása előzetes időpont egyeztetés, orvosi beutaló alapján történik.

A tanyagondnok szállítása le van határolva. Nem mehet messzebbre, csak egyedi engedély esetén, amit az intézményvezető, nagyobb távolság esetén a polgármester adhat ki.

Szállítási terület határa: Gödöllő, Kistarcsa, Pécel, Bp. XVII. kerület Élelmiszerbank raktár.

Gyógyszerkiváltás, gyógyászati segédeszközökhöz való hozzájutás biztosítása

A tanyagondnok a gyógyszerkiváltást, a gyógyászati segédeszközök beszerzését az ellátottak és a háziorvos szokásjoga, igénye szerint végzi.

Amennyiben a lakos állapota lehetővé teszi, saját maga váltja ki a gyógyszereit, ellenkező esetben a tanyagondnok vásárolja meg, és viszi ki az ellátottak számára.

Az elszámolás a pénzkezelési szabályzat szerint történik.

A receptek kiváltása és házhozszállítása során ügyelni kell arra, hogy a gyógyszerek név szerint kerüljenek külön csomagolásra, és az elszámolás is pontos legyen, a vásárlást nyugtával kell igazolni.

Gyermekszállítás, óvodások, iskolások, fiatalok szállítása

A települések külterületeinek benépesedéséből adódóan, egyre nagyobb szükség van a tanyagondnoki szolgálat ezen szolgáltatására. A belterületektől kívülálló területek tömegközlekedésének hiányosságait pótolva szükségessé vált az óvodás – és iskoláskorú gyerekek oktatási intézménybe való szállítása.

A tömegközlekedés hiányosságai miatt és a gyermekek biztonságos közlekedése érdekében a tanyagondnoki gépjármű részt vesz a gyermekek szállításában.

A gyermekszállítási feladatok egyik része a tankötelezettség teljesítésének megoldásában történő segítségnyújtás, másik része pedig a külterületeken élő gyermekek esélyegyenlőségét biztosító szolgáltatásokhoz való hozzájutás segítése. Ide tartozik a gyermekek iskolai rendezvényekre, versenyekre, ünnepekre való szállítása is.

Egyéb gyerekszállítás

A gyermekek szabadidős programra, iskolán kívüli rendezvényekre, kirándulásokra, sport tevékenységekre stb. való szállítása is a tanyagondnoki szolgáltatás egyik alapfeladata.

A tanyagondnoki gépjárműnek meg kell felelni a gyermekszállítás feltételeinek, rendelkeznie kell a szükséges tárgyi – személyi feltételekkel.

A közúti közlekedési szabályoknak megfelelően a gépjárművet a „gyermekszállítás” matricával kell/ lehet ellátni.

A tanyagondnoki szolgálat közvetlen, személyes szolgáltatásokon belüli kiegészítő feladatai

A közösségi, művelődési, sport- és szabadidős rendezvények szervezése, segítése

A tanyagondnoki szolgálat egyik fő célja a településen élők életminőségének javítása.

Ez jelenti a helyi társadalom demokratikus működéséből fakadó élénk közéletet, civil szervezetek létét és működését, amit a szolgálat fenntartója támogathat. A feladat elvégzésében nagy szerepe van a tanyagondnoknak, aki ismeri a település lakóit és szükségleteit, élvezi bizalmukat, és könnyen aktivizálható kapcsolatrendszerrel kell rendelkeznie. E feltételek megléte esetén lehet a helyi közélet motorja, illetve a közéleti események szervezője.

Feladatainak egy része a gépjárművel történő szállítás (helyi egyesületek, dalárda, nyugdíjasok, sportolók, illetve a rendezvényekre más települések közösségei, valamint a rendezvényekkel kapcsolatos beszerzések, helyszín biztosítása, berendezése, stb.) megoldása. A feladatok más része a rendezvények szervezésével, népszerűsítésével kapcsolatos.

A tanyagondnok tevékenysége a településen kívüli közösségi, kulturális események szervezésére is kiterjed, azoknak rendszeres szervezője lehet: színházlátogatás, nyugdíjasok kirándulása, gyógyfürdőbe, egyházi eseményekre (búcsú) történő szállítás.

Egyéni hivatalos ügyek intézésének segítése, lakossági igények továbbítása

Segítségnyújtás a lakosság hivatalos ügyeinek intézésében, amely történhet a szolgáltatást igénylők adott hivatalokba, intézményekbe történő szállításával, illetve az ügyek tanyagondnokok által történő elintézésével.

A tanyagondnok munkája során köteles a lakosságot érintő gondokat az önkormányzat felé tolmácsolni, valamint az önkormányzat intézkedéseit a lakossággal megismertetni, és a visszajelzéseket továbbítani. Feladatellátása során rendszeres kapcsolatban van a lakossággal, problémáikat, kéréseit meghallgatja.

Az önkormányzati munkát segíti a hivatal leveleinek, szórólapjainak kézbesítésével, a hirdetések hirdetőtáblára történő kihelyezésével.

Egyéb lakossági szolgáltatások biztosításában való közreműködés

Olyan feladatok tartoznak ide, amelyek közvetlenül egyik korábban felsorolt feladathoz sem tartoznak:

Napi beszerzések: a mindennapi megélhetéshez szükséges áruk (pl. alapvető élelmiszerek beszerzése és házhoz szállítása)

Nagybevásárlás: az igénybe vevők bevásárlóközpontokba való eljuttatásával, vagy – megbízásuk alapján – a falugondnok által történő nagyobb tételben történő egyidejű beszerzések, melyek egyik célja az ellátottak korlátozott anyagi lehetőségeinek kímélése a nagybani bevásárlással elérhető megtakarítással.

A saját fogyasztás céljára háziállatot tartó lakosok számára táp, állatgyógyszerek és az állattartáshoz szükséges egyéb eszközök, gépek beszerzése és házhoz szállítása.

A tanyagondnoki szolgálat által nyújtott közvetett – az önkormányzati feladatok megoldását segítő – szolgáltatások

A tanyagondnok – amennyiben ez nem a személyes segítségnyújtás rovására történik közreműködhet azon önkormányzati feladatok megoldásában is, amelyeknek ugyancsak célja a város lakosságának minél jobb ellátása, tájékoztatása, de amely feladatokat nem személyesen és közvetlenül az egyes rászorulóknak, igénybe vevők számára végzi.

Ilyen feladatok lehetnek:

- ételszállítás önkormányzati intézménybe (hivatal) – ezt a feladatot nem végzik tanyagondnokaink,
- a település ellátását, működését szolgáló anyag- és árubeszerzés az önkormányzat és intézményei számára – csak a Humán szolgáltató részére történik beszerzés,
- önkormányzati információk közvetítése a lakosság részére (írásos anyagok, szórólapok terjesztése – a helyi hirdetőtáblákon való elhelyezés, illetve a szórólapok házhoz juttatása) szórólapok, plakátok kihelyezésében részt vesznek a tanyagondnokok.

A szolgáltatást igénybe vevők köre:

A települési lakosok, az önkormányzat és intézményei.

A feladatellátás módja:

A fenntartó utasításai alapján, összehangolva a falugondnoki szolgáltatás személyes szolgáltatást jelentő alapfeladataival.

A tanyagondnoki szolgáltatás összteljesítményét jelző mutatók

A tanyagondnoki tevékenység településen belüli és településen kívüli feladatellátást egyaránt feltételez. A tanyagondnoki feladatok közül néhány esetben (házi segítségnyújtás egyes elemei, információszolgáltatás, közösségi rendezvények szervezése) nélkülözhető a gépjármű

használata, de a szolgáltatás elemeinek túlnyomó többsége a gépjármű igénybevételével látható el. Emiatt a tanyagondnoki autók futási teljesítménye az egyik mutató lehet.

A tanyagondnokok által ellátott személyek aláírása a tevékenységnaplóban lehet egy másfajta mutató.

A települési lakosok, egészségügyi szolgáltatók kérdőívek megkérdezése szintén jó lehetőséget biztosít az elvégzett munka felmérésére, a lakossági tapasztalatok beszerzésére. Ilyen kérdőív kiadására javaslatot teszünk a fenntartó felé.

A tanyagondnoki szolgáltatások közzétételének módja

A tanyagondnoki szolgáltatásokról szóló tájékoztatást a helyben szokásos módon kell közzétenni:

- hirdetményben, a szokásos helyeken,
- helyi rendezvényeken: közmeghallgatás,
- a helyi médiákban: hírlevelek,
- Humánszolgáltató, Önkormányzat facebook oldala, honlapja
- személyesen, élőszóban: a tanyagondnok, a polgármester/fenntartó/intézményvezető, illetve képviselőik (hivatali dolgozók) útján.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség

A szolgáltatással ellátott település(rész) lakossága a helyben szokásos tájékoztatási módokat szerint értesül a lehetőségekről.

A szolgáltatásokkal és a felmerülő problémákkal kapcsolatban tájékoztatást munkaidőben a tanyagondnok, és az Isaszegi Humánszolgáltató Központ vezetője adnak.

A tájékoztatás alapja az önkormányzatnak a helyi szociális, valamint a tanyagondnoki szolgálatról szóló rendelete, illetve a működési engedélyt kiadó hatósághoz benyújtott szakmai programja.

A kapcsolattartás lehetséges módjai

Személyesen: a tanyagondnoki szolgálattal való kapcsolattartásra az esetek többségében az igénybevételkor kerül sor. Az igénybevétel dokumentálása az adott szolgáltatás elvégzésének elismerését igazoló tevékenységnaplónak az igénybe vevő részéről történő aláírásával történhet.

Telefonon: a tanyagondnok számára biztosított telefonon történő mobil elérhetőségen lehetséges a kapcsolattartás, hogy az igénybe vevők a távollétében is jelezni tudják számára szükségleteiket. Szintén telefonon elérhető, illetve üzenet küldhető a Humánszolgáltató telefonszámain munkaidőben.

Írásban: rendszeres ellátási igényüket, észrevételeiket, illetve esetleges panaszukat az ellátottak írásban is jelezhetik az Isaszegi Humánszolgáltató Központ részére levélben, vagy e-mail útján.

Az intézmény szolgáltatásairól történő tájékoztatás helyi módja:

- önkormányzat által kiadott ingyenes újság,
- Isaszeg Város honlapja,
- Isaszegi Humánszolgáltató Központ facebook oldala, honlapja,
- hirdetmények, faliújságok, szórólapok,
- személyes kapcsolatfelvétel.

Tárgyi feltételek

A tanyagondnokok részére a feladat elvégzéséhez 4 személy szállítására alkalmas gépkocsit biztosít az önkormányzat.

A tanyagondnok, a tanyagondnoki gépjárművet munkaidőn kívül zárt helyen tárolja. A tanyagondnok köteles a gépkocsit rendben, tisztán tartani, a szervizigényt figyelemmel kísérni (km-óraállás).

A tanyagondnok jogosult a szolgáltatással kapcsolatos iratokba betekinteni és a tanyagondnoki gépjármű mellett a feladatellátásához szükséges egyéb, a szolgáltatást nyújtó rendelkezésére álló eszközöket is használni (számítógép, internet, telefon stb.).

A fenntartó saját költségén – az ellátottakkal való kapcsolattartás, a megoldandó feladatokról való gyors értesülés és a hasonlóan gyors problémamegoldás érdekében – mobiltelefon használatát biztosítja a tanyagondnok számára.

A tanyagondnok tevékenységének, a szolgáltatások igénybevételének dokumentálására a jogszabályi előírás szerinti tevékenységnaplót használja.

A Humánszolgáltató Központ épületének, a tanyagondnok által használt infrastruktúrája: telefon, internet, számítógép, nyomtató és fénymásoló.

Az ellátás igénybevételének módja

A lakosok a szolgáltatás iránti igényeiket a tanyagondnoknál és az Isaszegi Humánszolgáltató Központban személyesen, vagy telefonon, illetve írásban jelezhetik.

A szolgáltatásról szóló tájékoztatót a Humánszolgáltatóban elhelyezett plakáton, az „Önkormányzati tájékoztatóban” írásban, illetve az Intézmény facebook oldalán és honlapján olvashat az érdeklődő.

A szolgáltatásra igényt tartó személy a településen belüli szolgáltatási igényét minimum 2 munkanappal előbb bejelentheti és egyeztetheti a tanyagondnokkal, a településen kívüli szolgáltatási igényét pedig 3 munkanappal előbb kell bejelentenie és leegyeztetnie.

A feladatellátás egyrészt a bejelentés sorrendjétől, másrészt a bejelentett probléma fontosságától függ.

Azon szolgáltatási, szállítási igényeket, amelyek eltérnek a rendszeres tevékenységektől, az intézményvezető a fenntartóval egyezteti.

A tanyagondnoki szolgáltatás során az igények teljesítésének mérlegelésekor ügyelni kell arra, hogy az időben is rendszeres, közvetlen, személyes szolgáltatások körébe tartozó alapellátási feladatok nem sérülhetnek, valamint a gazdaságosság szempontjának figyelembe vételével kell dönteni.

Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végző személyek jogainak védelme

Az ellátás megkezdésekor a tanyagondnok gondoskodik az ellátást igénybe vevők tájékoztatásáról, információt nyújt az ellátás tartalmáról és az intézmény által vezetett nyilvántartásokról. A tanyagondnoki ellátás esetében nem szükséges az igénybe vevővel megállapodást kötni, így ilyen nyilvántartás vezetésére sincs szükség.

Az ellátás biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét mindenkor meg kell tartani.

A szolgáltatások igénybe vevőjének joga van ahhoz, hogy tiszteletben tartsák emberi méltóságát, értékét, jogait, céljait és szándékait.

Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, továbbá magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénylő adataihoz csak az arra jogosultak férhetnek hozzá.

Az intézmény vezetője köteles biztosítani, hogy az ellátott adataihoz, az egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkhoz illetéktelen személy ne juthasson hozzá. Az intézmény munkatársainak tudomására jutott adatok és tények nyilvántartására és kezelésére, valamint az általuk adott információkra és az adatok védelmére

az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseit kell alkalmazni.

A fenti törvényekben nem szabályozott egyéb kérdésekben tevékenységükre a Szociális munka etikai kódexe az irányadó.

Az intézmény az irányadó jogszabályok szerinti nyilvántartásokat köteles vezetni, amelynek eszköze lehet minden olyan adattároló eszköz, vagy módszer, amely biztosítja az adatok védelmét a véletlen, vagy szándékos megsemmisítéssel, megsemmisüléssel, megváltoztatással, nyilvánosságra kerüléssel szemben, és azt, hogy azokhoz jogosulatlan szerv, vagy személy, ne férhessen hozzá.

Az intézmény minden munkatársa az általános adatvédelmi szabályokon túl is köteles biztosítani a titoktartást és az információk felelős kezelését, de társadalmi felelőssége, vagy egyéb kötelezettségek módosíthatják ezt a felelősségét, amit mindenkor az ellátott tudomására kell hoznia. A titoktartás minden szóbeli, írásbeli, hang- és képanyagra rögzített és az azokból kikövetkeztethető információra, az esettanulmányokra, esetismertetésekre és publikációkra is vonatkozik.

Szolgálati titoknak minősül – az adathordozó formájától függetlenül- minden ügyirat, amely a személyes adatok védelmére vonatkozó törvényben, illetve az etikai kódexben rögzített, titkosnak minősülő információt tartalmaz.

A szolgálati titok valamennyi intézményi dolgozó kötelessége. A titoktartási kötelezettség megsértéséből eredő károkért az adat kiszolgáltatója személyes felelősséggel tartozik.

A felelősség mértékét és az okozott kár mértékének megállapítását az Intézmény peres úton is érvényesítheti.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, szakmai munkájával, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek érdekében a szolgáltatást biztosító évente beszámol a működéséről írásban, a fenntartó részére, mely beszámolók nyilvánosak, az ellátottak részére bármikor elérhetők.

Intézményünk minden érdeklődő irányába nyitott, személyes megkereséskor kérésre, szóbeli és írásbeli tájékoztatást kaphat az intézmény működéséről, a felvétel rendjéről, a szükséges dokumentumokról, házirendről.

Az alapszolgáltatás során az intézmény valamennyi dolgozója köteles az ellátottakat megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására. Különös figyelemmel az élethez, az emberi méltósághoz, a testi épséghez, testi - lelki egészséghez való jogra.

A szociális szolgáltató az ellátott kiszolgáltató helyzetével nem él vissza. Munkája során a segítségnyújtás a döntő, és csak ennek részeként, az együttműködés érdekében végez kontroll tevékenységet –különös tekintettel - az együttműködésre kötelezett kliensekre.

PANASZJOG

Az ellátást igénybe vevő és a hozzátartozója a szolgáltatással kapcsolatban panaszt terjeszthet elő az intézményvezetőnél, különösen a személyiségi jogainak sérelme, továbbá az intézmény dolgozóinak szakmai, titoktartási megszegése esetén, a szolgáltatás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében.

Az intézményvezető köteles az ellátott panaszát kivizsgálni, a panasz kivizsgálásának eredményéről az ellátottat 15 napon belül írásban értesíteni. Amennyiben az intézményvezető határidőn belül nem intézkedik, vagy az ellátott nem ért egyet az intézkedéssel, akkor az ellátott a kézhez vételtől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.

AZ ELLÁTOTTJOGI KÉPVISELŐ FELADATAI

- Az ellátotti jogokkal kapcsolatos tájékoztatás
- Az ellátottak, vagy hozzátartozók ellátásával kapcsolatos problémák megoldásában való közreműködés
- Bizonyos körben képviseli az ellátottat
- A panaszok megfogalmazásában segítséget nyújt
- Intézkedést kezdeményezhet a fenntartónál
- Jelzéssel élhet a hatóságok felé a jogsértés megszüntetése érdekében

A Humánszolgáltató fogadóhelyiségében jól látható helyen megtekinthető az ellátott jogi képviselő, és a gyermekjogi képviselő neve és elérhetőségei.

A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ MUNKAVÁLLALÓK SZÁMÁRA BIZTOSÍTANI KELL:

- a munkavégzéshez szükséges megbecsülést megkapják,
- tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat,
- munkájuk megfelelő módon elismerve legyen,
- a munkáltató (fenntartó, intézményvezető) megfelelő munkakörülményeket biztosítson,
- a munkaköri leírás tartalmazza a szolgáltatást végzők jogait, kötelezettségeit,
- jogsérelem esetén panasszal fordulhatnak az intézmény vezetőhöz, valamint a fenntartóhoz.

A tanyagondnokok közfeladatokat ellátó személyeknek minősülnek.

A szociális szolgáltatást végzők munkájuk során minden esetben a Szociális Szakmai Szövetség Etikai Kódexében lefektetett alapelvek szerint járnak el.

Az intézmény valamennyi dolgozójának egymáshoz és az ellátottakhoz való viszonya a személyiség tiszteletére épül.

I. Képzés, továbbképzés, az egyéni szakmai fejlődés lehetőségei

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi tevékenységet végző szakemberek számára kötelező a szakmai továbbképzés.

A képzési ciklus 2023. január 1-től kezdődő 4 év, és minden munkavállalónak, vezetőnek, alkalmazottnak ekkor indul az új időszak.

Felsőfokú végzettség esetén 80, egyéb szakképesítés esetén 60 továbbképzési pontot kell megszerezni. A kötelező továbbképzések tervezése a fentiek figyelembevételével, előre meghatározott ütemterv alapján történik.

A továbbképzés típusa lehet kötelező (min 20%), munkakörhöz kötött (min. 40 %), választható (max. 40 %). A továbbképzések témáinak kiválasztásánál lehetőséget biztosítunk a dolgozók számára, hogy az érdeklődési körnek megfelelően válassza ki a számára a legoptimálisabb továbbképzést. Működési nyilvántartásba történő bejelentése megtörténik a szakdolgozóknak, továbbá továbbképzési tervet készül.

- Képzés: folyamatos a szakmai munka színvonalának érdekében (folyamatos megbeszélések tartása heti, havi szinten és folyamatosan szakkönyvek, tapasztalatcserek, szakmai tanácskozás).
- Továbbképzés: Évente kiadásra kerülő továbbképzési jegyzékben feltüntetett szervezett továbbképzéseken való részvétel.
- Házi továbbképzés: Folyamatos a szakmai munka és a törvényi változások figyelembevételével.

V. Záró rendelkezések

Ezen Szakmai Program alapján, a benne meghatározottak szerint készülnek el az intézmény más dokumentációi:

- Munkaköri leírások
- Szervezeti és Működési Szabályzat

Isaszeg Város Képviselő-testülete jóváhagyását követően jelen Szakmai Program az ellátásokra kidolgozott szakmai programokkal együtt, a Kt. határozattal, 2023.....-tól/től érvényes.

Jelen Szakmai Program betartása és betartatása az Intézmény tagjainak, vezetőinek és dolgozóinak elsőrendű kötelezettsége.

Ezzel egyidejűleg hatályát veszti a korábbi Isaszeg Város Képviselő-testülete számú határozatával elfogadott Szakmai Program és Szervezeti és Működési Szabályzat.

Isaszeg, 2023.10.11.

Bilász Jánosné
intézményvezető

Nyilatkozat
a szabályzatban foglaltak tudomásulvételéről

A szabályzatban és a mellékleteiben foglaltakat megismertem, annak előírásait magamra nézve kötelezőnek ismerem el, annak rendelkezéseit, szabályait következetesen megtartom, s a fentieket aláírással igazolom.

Név	Aláírás
Intézményvezetés:	
Bilász Jánosné
Nagy Nikoletta
Család- és gyermekjóléti szolgálat:	
Szóró Gabriella
Zsögön Ágnes
Baginé Jakócs Zsuzsanna
Idősek Klubja:	
Nagy Adrienn
Szociális étkeztetés	
Mester Julianna
Házi segítségnyújtás:	
Labátné Zsadányi Melinda
Pál Attiláné
Németh Renáta
Ilyés Katalin Viktória
Tanyagondnoki szolgálat:	
Siklósiné Tóth Mária Zsuzsanna
Terecskei Zsoltné