

ISASZEG VÁROS ÖNKORMÁNYZAT

POLGÁRMESTERE

☎2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.
✉E-mail: hivatal@isaszeg.hu

☎Telefon: (28) 583-105
☎Fax: (28) 583-118



79/2020.(XI.30.) Polgármesteri határozat:

Tárgy: A Isaszegi Humánszolgáltató Központ által működtetett Szociális étkeztetés Szakmai programjának elfogadása

1. Isaszeg Város Polgármestere a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény 46. § (4) bekezdés felhatalmazása alapján elfogadja a határozat mellékleteként az „Isaszegi Humánszolgáltató Központ Szociális étkeztetés Szakmai program”-ját.
2. Isaszeg Város Polgármestere felkéri a Polgármesteri Hivatal Igazgatási Osztályát, hogy az elfogadott „Szakmai program”-ot küldje meg a PMKH Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály Szociális Osztály részére.

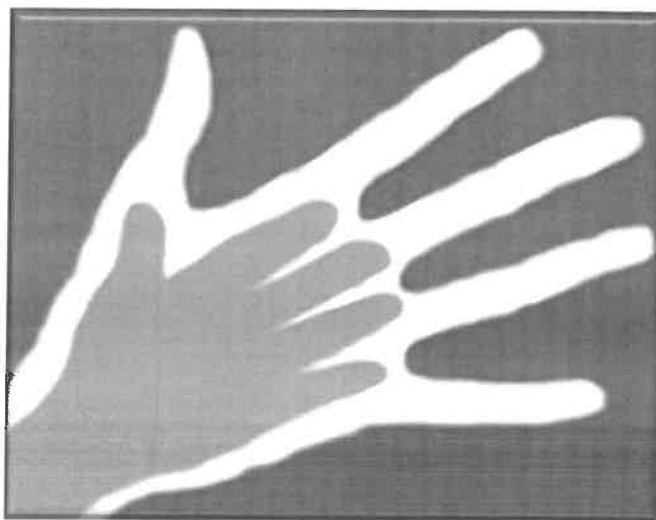
Határidő: megküldés: az elfogadást követő 8 napon belül

Felelős: Hatvani Miklós polgármester

The signature of Miklós Hatvani is written in blue ink over a circular official seal. The seal contains the text 'Isaszeg Város Önkormányzata' and the number '7'.

Hatvani Miklós
polgármester

Isaszegi Humánszolgáltató Központ



Szociális étkeztetés Szakmai program



Érvényes: 2020. november 1-től

**Készült: 2020. október 21.
Készítette: Bilász Jánosné
intézményvezető**

Tartalom

- I. Általános adatok **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- Az Intézmény neve, címe: **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- Az intézmény alapítója: **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- Az Intézmény fenntartója: **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- Az Intézmény jogállása: **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- Intézmény irányító szerve: **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- Az ellátásra vonatkozó jogszabályok **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- Tárgyi feltételek **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- Szakmai létszám **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- Helyettesítési rend **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- II. Az Intézmény ellátási területe **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- III. Az ellátandó célcsoport és ellátandó terület jellemzői **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- IV. Az intézmény szolgáltatási egységei **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- V. Gondozási csoport: Szociális étkeztetés **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- Szociális étkeztetés általános adatai **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- A szolgáltatás célja **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- ab) utógondozás alatt állók, **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- ac) legfeljebb felsőoktatási intézmény nappali tagozaton tanuló, nem kiskorú személyek, **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- ad) idősödő -55 évestől-, és annál idősebb korosztály **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- Az ellátandó célcsoport **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- A feladatellátás szakmai tartalma, módja, szolgáltatás formája, tevékenység leírása **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- Szolgáltatások nyújtása **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- Az ellátás igénybevételének módja **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- A szolgáltató és az igénybe vevők közötti kapcsolattartás módja **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- Térítési díj megállapítására és fizetésére vonatkozó szabályok **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- A szociális étkeztetésnél vezetett dokumentáció **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- Rendelkezésre álló tárgyi eszközök **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- A szolgáltatás igénybe vevők rögzítése **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- VI. Az együttműködés módjai **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- Együttműködés az Intézmény dolgozói között **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
- Más intézményekkel történő együttműködés **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**

Az intézmény szolgáltatásairól történő tájékoztatás helyi módja:.... **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**

VII. Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végző személyek jogainak védelme **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**

Panaszjog **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**

Az ellátottjogi képviselő feladatai..... **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**

A szociális szolgáltatást nyújtó munkavállalók számára biztosítani kell:.....**Hiba! A könyvjelző nem létezik.**

VIII. Záró rendelkezések..... **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**

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.)

Az ellátásra 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,
- Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testületének a szociális és gyermekvédelmi igazgatásról és ellátásokról szóló 5/2019. (II. 20.) önkormányzati rendelete

Az Isaszegi Humánszolgáltató Központ, egyben a Szociális étkeztetés működését meghatározó dokumentumok, szabályzatok:

1. Alapító okirat
2. Működési engedély
3. Szakmai program
4. Szervezeti Működési Szabályzat
5. Házi rend
6. A szociális munka etikai kódexe

Tárgyi feltételek

Az intézmény területe 1.688 m², és a szociális étkeztetés a következő helyiségeket használja:

1 db iroda használat

1 db interjúszoba használat

1 db ebédlő/klubhelyiség/adminisztrációs sarok

1 db kliensváró

1 db tálalókonyha

1 db teakonyha

1 db higiénés helyiség: zuhanyozós fürdőszoba, valamint 3 WC, mosási lehetőséggel

1 db akadálymentesített mosdó helyiség WC-vel

1 db terasz/nyári közösségi tér

1 db raktárhelyiség (ruhaadományok, iratok részére)

1 db takarítószeraktár

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 főút közelisége 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	adminisztrátor - szociális intézményi asszisztens	fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM rendelet szerint
szociális étkeztetés	konyhai tálaló, szociális asszisztens	1 fő	4 óra	Az 1/SzCsM rendelet szerint
szociális étkeztetés	Higiénés munkatárs	1 fő	4 óra	
szociális étkeztetés	gondozónő	2 fő	2-4 óra (ebédkiszállítás)	Az 1/2000 SzCsM rendelet szerint

tanyagondnoki szolgálat	tanyagondnok	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 megyében, 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 Szentgyörgypuszta, Öreghegy és Ilkamajor is.

Isaszeg állandó lakosainak száma kb. 11.610 fő, a település népsűrűsége 211,09 fő/km².

Az Intézmény ellátási területe Isaszeg Város közigazgatási területe, illetve az ellátás kiterjed a területén tartózkodó személyek.

III. Az ellátandó célcsoport és ellátandó terület jellemzői

Isaszegen 1997. november 1-től működik Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat.

Az intézmény szakmai egységei –idősek nappali ellátása, szociális étkeztetés, szociális étkeztetés, családsegítő szolgálat, idősek nappali klubja gyermekjóléti szolgálat- kezdetben mind különállóan látták el feladatukat, majd 2016. január 1. napjától a családsegítő szolgálat és a gyermekjóléti szolgálat összeolvadásával új szakmai egységként a család- és gyermekjóléti szolgálat látja el a komplex családsegítési feladatokat.

Az intézménye tagintézménye az Aprók Falva Bölcsőde, mely külön épületben több mint 50 éve látja el a feladatait.

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

Ugyanakkor, az ellátotti csoportok és létszámuknak a megváltozása, a megváltozott adminisztrációs kötelezettség a fenntartó, a finanszírozó, és az együttműködő család- és gyermekjóléti központ felé a dokumentáció növekedését eredményezi.

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.

Ilyen ellátás volt az alternatív napközbeni ellátás, valamint a tanyagondnoki szolgálat bevezetése.

Az önkormányzat, az általa szociális ellátási célokra létrehozott Isaszegi Humánszolgáltató Központ (Humánszolgáltató), és az Isaszegi Polgármesteri Hivatal Szociális és Igazgatási Irodája révén segíti a lakosokat a szükségleteik kielégítésében. 2018. október 1-től fenntartóként működteti a tanyagondnoki szolgálatot, mely a Humánszolgáltató szervezeti keretein belül, önálló egységként működik.

Ennek megfelelően az Isaszegi Humánszolgáltató Központ széles körű tevékenységével hivatott elősegíteni a különböző társadalmi csoportok és rászoruló egyének, családok helyzetének stabilizálását, szükség szerint javítását.

Az ellátotti körök egyéni sajátosságainak és szükségleteinek megfelelő szolgáltatások biztosítása, illetve a településen kívül elérhető szolgáltatásokhoz való hozzáférés elősegítése, fontos eleme az Isaszegen élők szociális jóllétének.

A 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;
- roma lakosság képzetlensége;
- iskolai hiányzás;
- gyermekszegénység;
- időskorú lakosság elmagányosodása;
- családi/kapcsolati konfliktusok.

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, tehetséggondozást, és/vagy figyelmet igénylő gyermekek,
- hajléktalanok.

IV. Az intézmény szolgáltatási egységei

- Család- és gyermekjóléti szolgálat
- Idősek Klubja (nappali ellátás)
- Szociális étkeztetés
- Szociális étkeztetés
- Tanyagondnoki szolgálat

V. Gondozási csoport: Szociális étkeztetés

Szociális étkeztetés általános adatai

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.

Formája: határozatlan

Államilag finanszírozott

A szociális étkeztetés munkanapokon, hétfőtől csütörtökig 11 – 14 óra között, pénteken 11-13 óra között biztosítja az ellátást.

A szolgáltatás célja

Az étkeztetés keretén belül azoknak a szociálisan rászorultaknak a napi egyszeri meleg étkeztetése történik, akik azt önmaguknak, illetve eltartottaik részére tartósan, vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani.

Étkeztetésben kell részesíteni a szociális törvény szerint azt az igénylőt, illetve az általa eltartottat, akik az étkeztetésről más módon nem tudnak gondoskodni, különösen:

- a) koruk:
 - ab) utógondozás alatt állók,
 - ac) legfeljebb felsőoktatási intézmény nappali tagozaton tanuló, nem kiskorú személyek,
 - ad) idősödő -55 évestől-, és annál idősebb korosztály
- b) egészségi állapotuk
- c) fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük,
- d) szenvedélybetegségük, vagy
- e) hajléktalanságuk

Az ellátandó célcsoport

Az isaszegi önkormányzat azon lakosok számára biztosít munkanapokon napi egyszeri meleg ételt, akik Isaszeg város közigazgatási területén élnek, egészségi állapotuk, koruk, vagy szociális helyzetük miatt arra rászorulnak.

Szociálisan rászorult az a személy, aki

- nyugdíjban vagy nyugdíjszerű ellátásban részesül, vagy;
- egészségi állapota, fogyatékosága miatt önmaga ellátását nem képes biztosítani és ezt háziorvosa igazolja, vagy;
- hajléktalan és ezt hajléktalan igazolvánnyal vagy egyéb módon igazolja, vagy;
- 55 életévét betöltötte.

A jogosultsági kritériumokat az intézményvezetőnek a kérelmezési folyamat során figyelembe kell vennie.

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

Az étkeztetés megszervezésével az alábbi tevékenységeket tudjuk nyújtani és biztosítani:

- helyben fogyasztás lehetőségének biztosítása,
- tálalókonyháról való elvitel biztosítása,
- lakásra szállítás - ez a lehetőség azon személyek számára biztosítható, akiknek ezt életkora, egészségi állapota azt indokolja.

Munkanapokon napi egyszeri meleg ételt tudunk biztosítani főétkezésként, melyet az Önkormányzattal szerződésben lévő Eatrend Kft. szállít ki intézményünkbe.

Az étel kiadagolása az Eatrend Kft. konyhájában történik egyszer használatos szállítóedényekbe. Helyben fogyasztásra az étkezőben van lehetőség. Az elvitel, vagy a kiszállítás a Humánszolgáltató tálaló konyhájából történik meg.

Az étel elkészítéséhez szükséges élelmiszer-nyersanyagok, energia- és tápanyagtartalmának értékeiről, annak betartásáról az Eatrend Kft. élelmezésvezetője gondoskodik.

A szociális gondozó gondoskodik az étel higiénikus házhoz szállításról munkanapokon 11 - 13.30 óra között.

Az egyszer használatos ételtároló edények biztosításáról az Eatrend Kft. gondoskodik.

Az étel kiosztását 1 fő szociális asszisztens látja el.

Az étkeztetéssel kapcsolatos további tevékenységeket a klub ápolója és az intézményi adminisztrátor látja el:

- folyamatosan felméri az új igényeket,
- vezeti a rá bízott adminisztrációt,
- adatot szolgáltat a TAJ alapú nyilvántartáshoz,
- el- és beszámol az intézményvezető felé,
- kapcsolatot tart:
 - az intézmény vezetőjével,
 - az intézmény dolgozóival,
 - az élelmezés vezetővel.

Szolgáltatások nyújtása

étkeztetés: gondoskodás meleg, illetve hideg ételről, alkalmilag vagy rendszeresen a szolgáltatást igénybe vevő részére elvitel, illetve helyben étkeztetés biztosítása a szolgáltatónál;
szállítás: a szolgáltatás eljuttatása az igénybe vevőhöz.

Az ellátás igénybevételének módja

Az ellátás kérelemre indul, melyet az intézményvezetőhöz kell benyújtani a

jövedelemigazolással együtt. Az étkeztetési szolgáltatás iránti igényeket jelezni kell az intézményvezető felé, ahol ki kell tölteni a „Kérelem, a személyes gondoskodás igénybevételehez” elnevezésű nyomtatványt.

Az intézményvezető megvizsgálja a jogosultságot, szükség esetén környezettanulmányt készít. A kérelem elutasítása esetén az igénylő 15 napon belül fellebbezéssel élhet Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testületéhez.

Az étkezésért fizetendő térítési díjat Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete határozza meg, amit a helyi szociális rendeletben rögzít.

A szolgáltatás biztosításáról az intézmény vezetője dönt a jogszabályi előírásoknak megfelelően. Elutasítás esetén az értesítés írásban történik.

A szolgáltatás megállapítása esetén az intézményvezető megállapodást köt az elláttal.

A megállapodás tartalmazza az ellátás kezdetének időpontját, az ellátás időtartamát, a nyújtott szolgáltatások tartalmát, a személyi térítési díj fizetésére vonatkozó szabályokat és az ellátás megszüntetésének módjait.

Ha az ellátást az igénylő távollét, vagy más ok miatt a jogosult nem kívánja igénybe venni, a távolmaradást az intézmény vezetőjének legalább két munkanappal a távolmaradást megelőzően be kell jelenteni.

Az intézményi jogviszony megszűnésének módjai:

- a) az ellátott írásban kéri,
- b) az ellátott halálával.
- c) a határozott idejű intézményi elhelyezés esetén a megjelölt időtartam lejártával, kivéve ha az elhelyezés időtartamát meghosszabbítják,
- d) Sztv. 94/C. § szerinti megállapodás felmondásával,
- e) ha a szolgáltatást két hónap egybefüggő időtartamig nem használja –ezt igazolja a KENYSZI igénybe vételt igazoló adatlap-, de az ellátás szüneteltetését az eltelt időszak alatt nem kérte.

Az intézmény vezetője az ellátás megszüntetéséről, valamint a megszüntetés ellen tehető panaszról írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét. Ha a megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat.

A szolgáltató és az igénybe vevők közötti kapcsolattartás módja

Az ellátottak napi kapcsolatot tartanak fenn. Személyesen, vagy telefonon jelzik észrevételeiket, ötleteiket és problémáikat az intézmény felé.

Térítési díj megállapítására és fizetésére vonatkozó szabályok

A szociális étkeztetésért Isaszeg Város Önkormányzata Képviselő-testületének helyi szociális rendeletében megállapított napi térítési díjat kell fizetni.

A személyi térítési díj évente vizsgálendő felül, és változtatható meg, kivéve, ha a kérelmező jövedelme olyan mértékben csökken, hogy térítési díj fizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni, illetve ha jövedelme az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 25% - át meghaladó mértékben növekedett.

Az igénybe vevők ellátására vonatkozó adatainak (személyes adatok, térítési díj, igénybe vételre vonatkozó adatok) nyilvántartása papíron és számítógépen is történik. A számla, az adott hónapban igénybe vett étkezési napok alapján készül.

A szociális étkeztetésnél vezetett dokumentáció

- Kérelem
- Nyilvántartás
- Megállapodás
- Étkeztetésre vonatkozó igénybevételi napló
- Térítési díj nyilvántartás
- Statisztika

Az intézmény szakmai egységeinek kötelező adminisztrációját az intézmény vezetője ellenőrzi.

Rendelkezésre álló tárgyi eszközök

A Humánszolgáltató épületének infrastruktúrája: telefon, számítógép, internet, nyomtató, szennerező és fénymásoló. Az épületbe való bejutás akadálymentesített, az épületben a közlekedés részlegesen akadálymentes (2 cm-nél alacsonyabb küszöbök vannak).

A szolgáltatás igénybe vevők rögzítése

A szolgáltatások igénybe vevőit beleértve az egyszeri esetkezeléseket és a gondozottakat, a megállapodások megkötését követően egy központi nyilvántartási rendszerben -KENYSZI-szükséges rögzíteni.

Az intézmény működése során napi rendszerességgel szükséges az igénybevételeket rögzíteni. A rögzítést a szociális intézményi asszisztens végzi -távolléte esetén a kijelölt kolléga-, aki adatszolgáltatói jogosultsággal rendelkezik. A napi jelentéssel kapcsolatos tájékoztatása az igénybe vevőknek a megállapodásban történik.

VI. Az együttműködés módjai

Együttműködés az Intézmény dolgozói között

A dolgozók közötti megbeszélések az együttműködés kiemelkedően fontos feltételei, melynek fórumai:

- a jól szervezett, együttműködést szolgáló megbeszélések,
- esetmegbeszélések, majd az azt követő értékelő, elemző munkatársi megbeszélések,
- a munkatársak közötti folyamatos konzultáció,
- szükség esetén a Humánszolgáltató többi ellátásában dolgozókkal elemző beszélgetések a napi történések kapcsán, illetve az egyes esetek tanulságainak megfogalmazásakor.

A nehéz helyzetek megbeszélése nagyon fontos az egyes ellátások között, hiszen különböző kompetenciával és felkészültséggel lévő dolgozóknak együttműködésben kell végezniük munkájukat, és azonos színvonalon kellene kezelniük a helyzeteket. Ez folyamatos tanulást jelent, és napi értelmező beszélgetéseket kíván egy-egy eset kapcsán.

Az eredményes és hatékony munka csak a stáb tagjainak szoros együttműködése nyomán alakulhat ki, ezért az együttműködés valamennyi dolgozó kötelessége.

Más intézményekkel történő együttműködés

A szociális étkeztetés hatékony működtetéséhez folyamatos munkakapcsolat kialakítása szükséges az Isaszegi Városüzemeltető Szervezet Élelmezési csoportjával, a tanyagondnoki szolgáltatással, a házi segítségnyújtásban, az Idősek Klubjában dolgozókkal, és az Eatrend Kft.

csapatával.

Az ellátotti célcsoport és a szolgáltatásnak működtetése szempontjából elengedhetetlen feltétel, és alapvető érték az intézmények, ellátások, szolgáltatások közötti partneri együttműködés.

A város területén működtetett szociális ellátások és egészségügyi intézmények között a szakmai kapcsolattartás folyamatos.

A feladatok megosztottak, nem párhuzamosan, hanem egymást kiegészítve működnek együtt, tiszteletben tartva a kompetenciahatárokat, annak érdekében, hogy valamennyi szociális és egészségügyi szolgáltató a saját szakterületén a támogatottak egyéni igényeinek megfelelő, differenciált szolgáltatást nyújtson.

Az intézmény szolgáltatásairól történő tájékoztatás helyi módja:

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

VII. Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végző személyek jogainak védelme

Az ellátás megkezdésekor az intézményvezető gondoskodik az ellátást igénybe vevők tájékoztatásáról, információt nyújt az ellátás tartalmáról és az intézmény által vezetett nyilvántartásokról. Az ellátást igénybe vevő írásban nyilatkozik a tájékoztatás megtörténtéről.

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 ide vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.

A fenti törvényben 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 a kliens 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 folyamatosan tájékoztatást ad szóban, vagy írásban, az igénybe vevő részére.

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

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 a kliens panaszát kivizsgálni, a panasz kivizsgálásának eredményéről az klienst 15 napon belül 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, valamint az ellátottal kötött megállapodás kötelező mellékletét képezi a képviselő adatainak, elérhetőségeinek listája.

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 szociális étkeztetésben dolgozók 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.

VIII. 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, a Kt. határozattal, 2020. november 1-től érvényes.

A Szociális étkeztetés ellátásra kidolgozott szakmai program betartása és betartatása, az Intézmény ezen szolgáltatásban részt vevő dolgozóinak, önkénteseinek elsőrendű kötelezettsége.

Ezzel egyidejűleg hatályát veszti a korábbi Isaszeg Város Képviselő-testülete 221/2019. (IX. 17.) számú Kt. határozatával elfogadott Szakmai Program.

Isaszeg, 2020. október 21.

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 aláírásommal igazolom.

Név	Aláírás
Intézményvezetés: Bilász Jánosné
Palicz Krisztina
Idősek Klubja: Kardos Mónika (Terecskei Zsoltné)
Szociális étkeztetés Nagy Adrienn
Szociális étkeztetés: Labátné Zsadányi Melinda
Ilyés Katalin Viktória
Tanyagondnoki szolgálat: Siklósiné Tóth Mária Zsuzsanna