

SZAKMAI PROGRAM

BÜKKZSÉRC KÖZSÉG ÖNKORMÁNYZATÁNAK FALUGONDNOKI SZOLGÁLATÁRA

2021.

Fenntartó megnevezése: **Bükkzsérc Község Önkormányzata**

Fenntartó székhelye: 3414 Bükkzsérc Petőfi út 4.

Telefon: 49/523-011

E-mail: polgarmester@bukkszerc.hu

Fenntartó adószám: 15348733-2-05

Működési területe: Bükkzsérc község közigazgatási területe

Az ellátás kezdő időpontja: 2021.

Jogállása: Falugondnoki Szolgálat

Bükkzsérc Községi Önkormányzat Polgármestere a veszélyhelyzet kihirdetéséről szóló 478/2020. (XI. 3.) Korm. rendelet 1. §-ában kihirdetett veszélyhelyzetre figyelemmel, a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény 46. § (4) bekezdése alapján a Képviselő-testület feladat- és hatáskörét gyakorolva, a veszélyhelyzet idején alkalmazandó védelmi intézkedések második üteméről szóló 484/2020. (XI. 10.) Korm. rendelet 27. § a) pontjában kapott felhatalmazás alapján – a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 60. § (1)-(6) és a 92. § (1) bekezdései, a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 39. § (1)-(9) bekezdései alapján a település falugondnoki szolgáltatásának szakmai programját az alábbiak szerint határozza meg:

A szakmai program Bükkzsérc Község Önkormányzata közigazgatási területén működő falugondnoki szolgáltatásra terjed ki.

I. RÉSZ

A FALUGONDNOKI SZOLGÁLTATÁS CÉLJA, FELADATA,

1.1. A falugondnoki szolgáltatás célja az aprófalvak és a külterületi vagy egyéb belterületi, valamint a tanyasi lakott helyek intézményhiányából és a közösségi közlekedés nehézségéből eredő hátrányainak enyhítése, az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatáshoz valamint egyes alapszolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása, továbbá az egyéni, közösségi szintű szükségletek teljesítésének segítése. A falugondnoki szolgáltatás ezer lakosnál kisebb településen működtethető. Amennyiben a falugondnoki szolgáltatás létesítését követően a település lakosságszáma tíz százalékot meg nem haladó mértékben emelkedik ezer lakos fölé, a szolgáltatás tovább működtethető.

A falugondnoki szolgáltatás segítségével megvalósulhat Bükkzsérc Község Önkormányzatának a célja, hogy a község élők ne szenvedjenek hátrányt az ellátásokban. Minden alapellátás napi szinten elérhető legyen számukra. Pl. egészségügyi ellátás, közlekedés, közösségi életébe való becsatlakozás.

A falugondnoki szolgálat az önkormányzat saját rendelete, az 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet 39. §-ában foglaltak, valamint a helyi szükségletek alapján:

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

1.2. A szolgáltatás igénybevételére jogosultak köre:

A településen életvitelszerűen ott tartózkodó lakosság, amely szociális körülményei, ezen belül kora, egészségi állapota és egyéb aktuális élethelyzete alapján alkalmilag vagy tartósan jogosulttá válik a falugondnoki szolgáltatás igénybevételére. A falugondnoki szolgáltatás valamennyi eleme térítésmentes.

1.3. A falugondnoki szolgálat által nyújtott szolgáltatás konkrét célja :

- a település népességmegtartó erejének növelése;
- a közlekedés lehetőségeinek javítása;
- a lakosság életfeltételeinek javítása, a településen a jobb életminőség elérése;
- a közszolgáltatásokhoz való hozzájutás elősegítése;
- az önkormányzat által nyújtandó szociális alapellátások működtetésének segítése;
- a településre nézve kedvező gazdasági folyamatok elindítása;
- az Önkormányzat szolgáltatási funkcióinak bővítése;
- a közösség fejlesztése, a helyi társadalom és a civil szféra erősítése;
- a helyi adottságokhoz és sajátosságokhoz igazodó egyéni és közösségi szintű igények kielégítése;
- az esélyegyenlőség feltételeinek megteremtése, javítása.

II. RÉSZ AZ ELLÁTANDÓ CÉLCSOPORT JELLEMZŐI, A TELEPÜLÉSI LAKOSSÁGI SZÜKSÉGLETEK BEMUTATÁSA, KAPCSOLATTARTÁS

2.1. Célcsoport jellemzői:

Bükkzsérc község lakosainak száma 2020. január 1-én 971 fő. A községben lévő lakások száma 500 db

0-13 éves	92 fő
14-17 éves	29 fő
18-59 éves	553 fő
60 éves, vagy a fölötti	297 fő

2.2 A helyben való foglalkoztatás az elmúlt évben kis mértékben emelkedett A településen 2 kiskereskedelmi üzlet van. A vizsgált időszakban a vendéglátóhelyek száma 1. A községben vasútállomás nincs. Az Önkormányzat önállóan tartja fenn a Bükkzsérci Napköziotthonos Óvodát. Az általános iskolai tanulók 5-8 osztályig helyben járnak iskolába. Az egészségügyi alapellátás keretein belül az orvosi ellátást vegyes körzetben vállalkozó háziorvos látja el, és ugyanebben a rendelőben található a védőnő is. A gyógyszerár helyben biztosított a község lakosai számára. A hétvégi orvosi ügyelet Mezőkövesd településen működik társulási feladatellátásként. A családsegítés, gyermekjóléti szolgáltatás feladatokat Mezőkövesdi Kistérség Többcélú Társulás keretében látja, a házi segítségnyújtást szerződési ellátás keretében a Baptista Tevékeny Szeretet Misszió biztosítja. A községben van közösségi ház, amelynek épülete helyszíne a rendezvényeknek. A könyvtári szolgáltatáshoz heti 2 alkalommal férhet hozzá a lakosság. A tömeg és a versenysport a műfüves labdarúgó pálya és a Bükkzsérci Községi Sport Egyesület útján biztosított.

A település belterülete közművel teljes körűen ellátott

- vezetékes ivóvíz és a szennyvízhálózat kiépült
- villanyközmű biztosított
- gáz, közvilágítás kiépített,

Közigazgatási szolgáltatást helyben lehet igénybe venni, a Cserépfalui Közös Önkormányzati Hivatal Bükkzsérci Kirendeltségén a hét minden napján, illetve a mezőkövesdi járási hivatal ügysegédje heti 1 alkalommal tart fogadóórát.

2.3. A más intézményekkel történő együttműködés módja

A falugondnoki szolgálat

- kapcsolatot tart fenn az **önkormányzattal**
A kapcsolattartás napi rendszerességi, elsősorban személyesen a polgármester útján történik.
- együttműködik a **háziorvossal**
A kapcsolattartás heti rendszerességű, személyesen, vagy telefonon történik.
- együttműködik a **védőnői szolgálattal**.
A kapcsolattartás alkalmasszerű, telefonon vagy személyesen történik.
- együttműködik a **családgondozóval, gyermekjóléti szolgálattal**
A kapcsolattartás alkalmasszerű, telefonon vagy személyesen történik.
- együttműködik az **iskolákkal**.
A kapcsolattartás alkalmasszerű, telefonon vagy személyesen történik.
- együttműködik az **óvodával**.
A kapcsolattartás alkalmasszerű, telefonon vagy személyesen történik.

III. RÉSZ

A MEGVALÓSÍTANI KÍVÁNT PROGRAM, A KAPACITÁSOK, A NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSELEMEL, VALAMINT A TEVÉKENYSÉGEK LEÍRÁSA

3.1. Közreműködés az étkeztetésben

3.1.1. A feladatellátás tartalma, módja:

Az igénybe vevők részére a napi étkeztetésben való közreműködés, mely történhet a *napi egyszeri meleg étel éthordóban történő házhoz szállítással*. Kapcsolódó feladata a szolgáltatást igénybe vevőkkel való beszélgetés során a további alapellátási igények felmérése és továbbítása a fenntartó felé. A falugondnok a további szolgáltatásokra vonatkozó igényeket írásban rögzíti, előjegyzi, ill. javaslatot tesz a fenntartónak azok megoldására.

3.1.2. Rendelkezésre álló kapacitás, együttműködés:

Az étkeztetés a cserépváraljai székhelyű Váralja-Kaptárkö Kft.-én keresztül biztosított.

3.1.3. Az ellátottak köre (célcsoport):

Az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről kell gondoskodni, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen

- a) koruk,
- b) egészségi állapotuk,
- c) fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük,
- d) szenvedélybetegségük miatt.

3.1.4. Tájékoztatás helyi módja:

- a) falugondnok által közvetlenül
- b) hirdetményben
- c) Önkormányzat honlapján.

3.1.5. A feladatellátás dokumentálása:

- 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 8. melléklete alapján: tevékenységnapló.

- A falugondnok a falugondnoki szolgáltatáshoz használt gépjármű menetlevelén a „falugondnoki szolgáltatás” feliratú bélyegzővel feltünteti, hogy a gépjárművet a falugondnoki szolgáltatáshoz veszi igénybe.

A feladat rendszeressége: naponta

3.2. Közreműködés a házi segítségnyújtásban

3.2.1. A feladatellátás tartalma, módja:

A falugondnok segítséget nyújthat a házi segítségnyújtásban részesülő ellátott számára azon szükségletek kielégítésében, amelyeket a saját háztartásában nem tud megoldani (igénybevevő eljuttatása a közszolgáltatások, közösségi programok, családi kapcsolatok helyszínére, etetés, gyógyszererezés, személyi higiénia biztosítása, egészségügyi ellátások, stb.) A segítségnyújtás keretében szorosan együttműködik a Baptista Tevékeny Szeretet Misszió munkatársaival.

3.2.2. A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:

- bevásárlás (személyes szükséglet mértékében), gyógyszer kiváltása
- segítségnyújtás az étkezés előkészítésében
- télen hó eltakarítás és síkosság mentesítés a lakás bejárata előtt
- kísérés

3.2.3. Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában

3.2.4. Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése

3.2.5. Az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása körében:

- információnyújtás, tanácsadás és mentális támogatás
- családdal, ismerősökkel való kapcsolattartás segítése
- ügyintézés az ellátott érdekeinek védelmében
- hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás

3.2.6. Rendelkezésre álló kapacitás, együttműködés:

A falugondnok személyesen végzi, együttműködve az Önkormányzattal és a Baptista Tevékeny Szeretet Misszióval, közmunkások bevonása alkalmanként szükség és lehetőség szerint.

3.2.7. Tájékoztatás helyi módja:

- a) falugondnok által közvetlenül
- b) hirdetményben a hirdetőtáblákon
- c) lakosságnak kiküldött szórólapokon
- d) Önkormányzat honlapján.

3.2.8. A feladatellátás dokumentálása:

1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 8. melléklete alapján: tevékenységnapló

A feladat rendszeressége: folyamatosan, a jelzett igények szerint

Igénybe vevők várható száma: 15 fő/hét

3.3. Közreműködés a közösségi és szociális információk szolgáltatásában

3.3.1. A feladatellátás tartalma, módja:

A falugondnok a helyi közösségi élet főszereplője, aki nemcsak szállítási, de szervezési, lebonyolító funkciót is ellát. A közösségi programokon aktívan részt vesz, aktivizál, bevon. Felméri a lakosok szükségleteit, igényeit, összegez, továbbítja a fenntartó felé, majd a szükséges információkat eljuttatja a település lakói számára.

3.3.2. Lakossági fórumokon, ajánlja a szolgáltatást.

A veszélyeztetett csoportok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik. A jegyző, a járási hivatal, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, az egyesületek, az alapítványok, a vallási közösségek és a magánszemélyek jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltatónak, intézménynek, ha segísége szoruló családról, személyről szereznek tudomást.

A falugondnok haladéktalanul jelzi a jegyzőnek és a polgármesternek a felnőtt-veszélyeztetettség és gyermek-veszélyeztetettség tényét, a konkrét tényeket és körülményeket.

3.4. Az egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás biztosítása

3.4.1. Háziorvosi rendelésre szállítás

A falugondnoki szolgáltatás egyik kiemelten fontos feladata a szolgáltatást igénylő lakos orvosi ellátáshoz való hozzájuttatása, igény szerint a választott háziorvosi rendelésre, szükség esetén a település közigazgatási területén kívül is. Az egészségi állapota szerint helyben is igényelheti az orvoshoz való szállítást.

Mivel a fertőző, vagy életveszélyben lévő betegek szállítása szakszerű ellátást igényel, ezért a falugondnok ezen személyek szállítását nem végezheti, kötelessége a szakszerű ellátás megszervezése (mentő, orvos hívása), és közreműködhet a betegszállítás megszervezésében is.

A falugondnok a feladatellátáshoz szükséges alapvető elsősegély nyújtási ismereteket a falugondnoki alapképzésen, illetve a továbbképzések során szerzi meg.

3.4.2. Egyéb egészségügyi intézménybe való szállítás- szakrendelésre szállítás

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

3.4.3. Gyógyszerkiváltás, gyógyászati segédeszközökhöz való hozzájutás biztosítása

A falugondnok a gyógyszerkiváltást, azon gyógyszerek esetében, amely a települési gyógyszerértárban nem biztosított a gyógyászati segédeszközök beszerzését az ellátottak és a háziorvos gyakorlata, igénye szerint végzi.

A receptek kiváltása és a gyógyszerek időben történő házhoz szállítása nagy segítség a betegeknek, a háziorvossal és gyógyszerértárakkal való jó munkakapcsolat esetén zökkenőmentessé tehető. A falugondnoknak figyelni kell arra, hogy a gyógyszerek név szerint kerüljenek külön csomagolásra, és az elszámolás is pontos legyen, a vásárlást nyugtával kell igazolni.

3.4.4. Az ellátottak köre (célcsoport):

Betegek, mozgáskorlátozottak, kismamák, kisgyermekes családok, idősek, akik számára a közlekedés elsősorban egészségi állapotuk, életkoruk, egyéni élethelyzetük és szociális helyzetük miatt nehézséget okoz.

A feladatellátás rendszeressége: folyamatos.

Igénybe vevők várható száma:

- háziorvosi rendelésre szállítás: 15 fő/hó
- Egyéb egészségügyi intézménybe szállítás: 20 fő/hó
- Gyógyszerkiváltás és gyógyászati segédeszközhöz való hozzájutás segítése: 5 fő/hó

3.5. Gyermekszállítás, óvodások, iskolások, fiatalok szállítása

A feladatellátás tartalma:

A falugondnoki gépjármű részt vesz a gyermekek szállításában. A szállítási feladat kiegészül egyes gyermekek óvodai, általános iskolai nevelésével kapcsolatos speciális oktatási, nevelési képzésben való részvétel céljából történő szállítással: fejlesztő képzés más iskola oktatási, nevelési programjához való csatlakozás, illetve az óvodás gyermekek színházba, bábszínházba, uszodába és egyéb rendezvényekre szállításával előzetes egyeztetés alapján.

A gyermekek szabadidős programra, óvodai/iskolán kívüli rendezvényekre, kirándulásokra, sport tevékenységekre, versenyekre, ünnepségekre stb. való szállítása is a falugondnoki szolgáltatás egyik alapfeladata. A feladatellátás rendszeressége: heti rendszeresség

Gyermekszállítás óvodába napi rendszerességgel

Iskolába igény szerint

Egyéb gyermekszállítás : Esetenként

3.6. Egyéb szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatások biztosításában való közreműködés. Közreműködés a veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működésében.

3.6.1. A feladatellátás tartalma, módja:

A falugondnok fontos feladata a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényben meghatározott szociális alapszolgáltatások, valamint a gyermekjóléti szolgálat igénybevételéhez nyújtott segítség, az ezen intézményekkel, szakemberekkel való folyamatos kapcsolattartás, igény esetén a szakemberek szállítása.

A szállítási szolgáltatás a rászorult lakosok, hozzátartozóik jelzése vagy a falugondnok bejelentése alapján vehető igénybe.

3.6.2. A falugondnok munkája során folyamatosan figyelemmel kíséri a lakosság, és különösen az idősek, a veszélyeztetett családok életkörülményeit. Észlelnie kell a veszélyhelyzeteket, a különböző szenvedélybetegségeket (alkohol, drog stb.), különös figyelemmel kell lennie a az esetleges gyermekbántalmazásra, a családon belüli erőszakra. Amennyiben ilyen esetek tudomására jutnak, azonnal köteles tájékoztatni a fenntartót, hogy a szükséges intézkedésekre (megelőzés, kríziskezelés) sor kerülhessen.

A falugondnok részt vesz a veszélyhelyzetek elhárítását célzó intézkedésekben.

Figyelemmel kíséri a magányosan élőket, esetleges egészségromlásukról tájékoztatja a háziorvost. Amennyiben azt tapasztalja, hogy önmagukról saját háztartásukban már segítségekkel sem képesek gondoskodni, jelzi az ellátás szükségességét a fenntartónak, ill. a szociális intézményhálózat munkatársainak.

A feladatellátás elvégzéséhez szükséges a falugondnok rendszeres, napi kapcsolata a család és gyermekjóléti szolgálat munkatársával, az iskola és óvoda vezetésével, a védőnővel, háziorvossal, az önkormányzat igazgatási ügyintézőjével.

3.6.3. Az ellátottak köre (célcsoport):

A településen életkoruk, szociális, egészségügyi és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetbe került személyek, családok.

A feladatellátás rendszeressége: folyamatos

Igénybe vevők várható száma: 5 Fő/hó

4. A falugondnoki szolgálat közvetlen, személyes szolgáltatásokon belüli kiegészítő feladatai:

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

A feladatellátás tartalma:

A falugondnoki szolgálat egyik fő célja a településen élők életminőségének javítása. Ez jelenti a helyi társadalom demokratikus működésében fakadó élénk közéletet, civil szervezetek létét és működését, amit a szolgálat fenntartója támogathat.

A feladat elvégzésében nagy szerepe van a falugondnoknak, aki ismeri a település lakóit és szükségleteit, élvezi bizalmukat, és könnyen aktivizálható kapcsolatrendszerrel kell rendelkeznie. Feladatainak egy része a gépjárművel történő szállítás (helyi nyugdíjasok szállítása, valamint a rendezvényekkel kapcsolatos beszerzések, helyszín biztosítása, berendezése, stb.) megoldása.

A feladatok más része a rendezvények szervezésével, népszerűsítésével kapcsolatos. Az önkormányzat, illetve a civil szervezetek rendezvényeiről, kulturális programokról szóló szórólapokat, plakátokat eljuttatja az érintettek részére. Kérésükre a rendezvényekre el is szállítja, ill. onnan haza szállítja az érdeklődőket.

A falugondnok tevékenysége a településen kívüli közösségi, kulturális események szervezésére is kiterjed, azoknak rendszeres szervezője lehet: színházlátogatás, nyugdíjasok kirándulása, szomszédos települések civil szervezeteivel való kapcsolattartás segítése.

Az ellátottak köre (célcsoport):

- település lakosai, közösségei.

A feladatellátás rendszeressége: alkalomszerűen

4.2. Egyéni hivatalos ügyek intézésének segítése, lakossági igények továbbítása

A feladatellátás tartalma:

Segítségnyújtás a lakosság hivatalos ügyeinek intézésében, amely történhet a szolgáltatást igénylők adott hivatalokba, intézményekbe történő szállításával, illetve az ügyek falugondnokok által történő elintézésével. Ide tartozik a különféle ügyek elintézéséről (milyen ügyben hova kell fordulni, hol, milyen dokumentumokat kell beszerezni, ill. benyújtani) való tájékozódás és tájékoztatás is.

A falugondnok 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, kéréseiket meghallgatja. Az önkormányzati munkát segíti a hivatal leveleinek, szórólapjainak kézbesítésével, a hirdetések hirdetőtáblára történő kihelyezésével. Ellátottak köre (célcsoport):

Az ellátottak köre (célcsoport):

-A település lakosai, közösségei

A feladatellátás rendszeressége: Alkalmanként, igény szerint

Feladatellátás módja: szóbeli kapcsolattartás a lakossággal, igények felmérése, dokumentumok, meghatalmazás átvétele

Igénybe vevők várható száma : 20 fő/hó

4.3. Egyéb lakossági szolgáltatások biztosításában való közreműködés

A feladatellátás tartalma:

Olyan feladatok tartoznak ide, amelyek közvetlenül egyik korábban felsorolt feladathoz sem tartoznak, azonban a társadalmi, gazdasági változások szükségessé teszik az újonnan elmerült igények kielégítését, különösen:

- Napi beszerzések: a mindennapi megélhetéshez szükséges áruk (pl. alapvető élelmiszerek beszerzése és házhoz szállítása)
- Tartós fogyasztási cikkek, háztartási és mezőgazdasági kisgépek szervízbe szállítása, ill. beszerzése.
- Kisebb javítások elvégzése, ill. szükség esetén szakember keresése.

Az ellátottak köre:

-Azok a településen élő rászorultak, akik a fenti szolgáltatásokat igénylik, s azok teljesítéséről más módon nem tudnak gondoskodni, illetve az számukra aránytalan terhet jelentene.

A falugondnoki szolgálat egyik legfontosabb célcsoportja az időskorúak köre, a számukra nyújtott szolgáltatások elsőbbséget élveznek. Cél, hogy megkapják azon segítő szolgáltatásokat, amelyek révén minél hosszabb ideig otthonukban, megszokott lakókörnyezetükben élhessenek, és – egészségi állapotuk függvényében – legyen lehetőségük a helyi köz- és kulturális életben, programokban is – aktívan részt venni.

IV. RÉSZ

AZ ELLÁTÁS IGÉNYBEVÉTELENEK MÓDJA

4.1. A szolgáltatással ellátott település lakossága a helyben szokásos tájékoztatási módok szerint értesül a szolgáltatás igénybevételének lehetőségekről:

- a) falugondnok általi közvetlen tájékoztatás
- b) hirdetményben a hirdetőtáblákon
- c) lakosságnak kiküldött szórólapokon
- d) Önkormányzat honlapján.

4.2. A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások, így a falugondnoki szolgáltatás igénybevétele is önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik. A lakosok szolgáltatás iránti igényeiket a falugondnoknál személyesen vagy telefonon, a szolgáltatást fenntartó önkormányzat hivatalában pedig személyesen jelezhetik a szolgáltatásról tájékoztató dokumentumokban megjelölt személynél.

4.3. A szolgáltatásra igényt tartó személy a településen belüli szolgáltatási igényét minimum 2 munkanappal előbb bejelentheti és egyeztetheti a falugondnokkal, a településen kívüli szolgáltatási igényét pedig 3 munkanappal előbb kell bejelentenie és egyeztetnie. A feladatellátás egyrészt a bejelentés sorrendjétől, másrészt a bejelentett probléma fontosságától függ. Azon szolgáltatási, szállítási igényeket, amelyek eltérnek a rendszeres tevékenységektől, a falugondnoknak az igénybevételt megelőzően 1 munkanappal jeleznie kell a fenntartó számára. A falugondnoki 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 figyelembevételével kell dönteni, különösen a mindenkor érvényben lévő Bükkzsérc Község Önkormányzata költségvetésében elfogadott előirányzatnak megfelelően

V. RÉSZ

A SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA

5.1. Általános, közvetett tájékoztatás:

A falugondnoki szolgáltatásokról szóló általános tájékoztatást a helyben szokásos módon kell közzétenni:

- a) hirdetményben (lakosság részére kiküldött szórólapokon),

- b) községben lévő hirdetőtáblákon,
- c) változás esetén folyamatos aktualizálással.
- d) www.cserepfalu.hu honlapon

Eseti, közvetlen tájékoztatást nyújtanak:

- a falugondnok (munkaidejében személyesen és mobiltelefonon),
- a polgármester (ügyfélfogadási idejében személyesen).

5.2. A falugondnoki szolgáltatások közzétételének módja:

a falugondnoki szolgáltatásokról szóló tájékoztatást a fentebb vázolt módon kell közzétenni, továbbá

- esetenként szórólapokon, minden lakásba eljuttatva,
- helyi rendezvényeken: közmeghallgatás, falufórum szervezése,
- személyesen, előszóban: a falugondnok, a polgármester útján.

5.3. A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség:

A szolgáltatásokkal, és a felmerülő problémákkal kapcsolatban tájékoztatást munkaidejében a falugondnok, ügyfélfogadási időben a polgármester illetve a közös önkormányzati hivatal erre felhatalmazott dolgozói adnak. A tájékoztatás alapja a helyi önkormányzatnak a falugondnoki szolgáltatásról szóló rendelete, illetve a működési engedélyt kiadó hatósághoz benyújtott szakmai programja.

5.4. A kapcsolattartás lehetséges módjai

- személyesen: a falugondnoki szolgálattal való kapcsolattartásra az esetek többségében az igénybevételkor kerül sor. Az igénybevétel dokumentálása az adott szolgáltatás elvégzésének elismerését igazoló szolgáltatásnaplónak az igénybe vevő részéről történő aláírásával történhet.
- telefonon: a falugondnok számára biztosítani kell a telefonon történő mobil elérhetőséget, hogy az igénybe vevők távollétében is jelezni tudják számára szükségleteiket.
- írásban: rendszeres ellátási igényét, észrevételeit és esetleges panaszait az ellátottak írásban is jelezheti a szolgáltatás fenntartójának.

VI. RÉSZ

AZ ELLÁTOTTAK ÉS A FALUGONDNOKI FELADATOKAT VÉGZŐ SZEMÉLYEK JOGAINAK VÉDELMEVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

6.1. Az ellátottak jogainak biztosítása a falugondnoki szolgálat működése során:

A falugondnoki szolgáltatást igénybe vevőnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotának megfelelő, és a szolgáltatás által nyújtható teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére. A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét be kell tartani.

A falugondnok a szolgálat által biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos alapjogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez valamint a testi-lelki egészséghez való jogra.

A falugondnoki szolgáltatás adott időpontban történő igénybevételének indokoltságát a falugondnok, illetve a fenntartó az igénylő adott élethelyzete, rászorultsága alapján állapítja meg, függetlenül az igénybe vevő egyéb, az akut élethelyzetet nem feltétlenül befolyásoló körülményeitől (családi körülmények, jövedelmi helyzet stb.), a falugondnoki szolgálat az ellátottak élethelyzetükből adódó szükségleteit köteles kielégíteni.

- Az ellátást igénybe vevőnek joga van a szolgáltatás működésével kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez.
- Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem, különös tekintettel az egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival, szociális helyzetével kapcsolatos információkra.
- Panasztételi eljárás: panasszal a fenntartó felé írásban beadott kérelemmel lehet fordulni.

A panaszt a fenntartó/munkáltató vagy megbízottja 15 munkanapon belül köteles elbírálni és írásban megválaszolni. Amennyiben a szolgáltatás igénylője a választ nem tartja kielégítőnek, az ellátott-jogi képviselő útján érvényesítheti jogait.

- A területileg illetékes ellátott-jogi képviselő nevét, elérhetőségét az önkormányzati hivatal épületében jól látható helyen, jól olvasható nyomtatásban kötelező kifüggeszteni.

6.2. A falugondnoki szolgáltatást végzők jogai

– A falugondnoki szolgáltatást végző – önkormányzati fenntartó esetén közalkalmazotti jogviszonyban foglalkoztatott – munkavállaló számára biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapja, tiszteletben tartsák emberi méltóságát és személyiségi jogait, munkáját elismerjék, valamint a fenntartó megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számára.

– A munkavállaló munkakörében – esetlegesen – történő felelősségre vonása csak a fentiekkel arányosítható.

– A falugondnok jogosult munkavállalói jogainak érvényesítésére a Munka Törvénykönyve és a Közalkalmazotti törvény alapján.

6.3. Ellátott jogi képviselő

A szociális igazgatásról és a szociális ellátásról szóló 1993. évi III. törvény 94/K.§ (1) bekezdése értelmében „Az ellátott-jogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó alap- és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybe vevő, illetve a szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában. Működése során tekintettel van az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény rendelkezéseire.”

E feladatokat a település tekintetében: Komjáthi Beáta látja el, elérhetősége: e-mail: beata.komjathi@ijb.emmi.gov.hu Telefon: +36 30 1570 907

6.4. A falugondnok helyettesítése

A fenntartó a falugondnok távolléte esetén is köteles a feladatot képzett munkaerővel ellátni az adott évben előírt munkaórák teljes mennyiségében.

A helyettesítés megoldható:

- akkreditált képzésen tanúsítványt szerzett helyettes falugondnokkal, vagy
- a földrajzilag elérhető legközelebbi településsel kötött együttműködés alapján az ott dolgozó falugondnok igénybevételével, vagy
- a falugondnoki alapképzésnél magasabb iskolai végzettséggel rendelkező személy feladatellátásával.

VII. RÉSZ

EGYÉB – A SZOLGÁLTATÁS FENNTARTÁSÁVAL KAPCSOLATOS – ELŐÍRÁSOK, KOMPETENCIÁK

7.1. Személyi feltételek

A falugondnok köteles elvégezni a fenntartó által finanszírozott, munkakör betöltéséhez szükséges falugondnoki alapképzést. Falugondnokként az alkalmazásától számított két éven túl csak az alaptanfolyam elvégzését igazoló Tanúsítvány birtokában dolgozhat. A falugondnok köteles a munkáltató által támogatott kötelező továbbképzéseken részt venni, és a közalkalmazottak számára előírt kreditpontokat megszerezni.

A falugondnok számára lehetőséget kell biztosítani – a feladatellátáshoz szükséges – közösségi összejöveteleken való részvételre, a szakmai szervezetekkel (Magyar Tanya- és Falugondnoki Szövetség, Országos Falu- és Tanyagondnoki Szakszervezet megyei csoportja, Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Tanya- és Falugondnokok Egyesülete) történő kapcsolattartásra.

A falugondnok köteles a szociális szolgáltatást végző munkatársakra vonatkozó etikai szabályokat betartani. A falugondnok köteles minden munkanapon, illetve a munkaidőn túli munkába rendelés esetén az előírt időben munkára jelentkezni munkavégzésre alkalmas állapotban. A falugondnok esetleges egészségügyi, fiziológiai állapotváltozását köteles munkaadójának mielőbb jelenteni, hogy helyettesítése megoldható legyen. Ez különösen vonatkozik a gépjárművezetés alóli felmentésre, amennyiben esetleg más feladatok ellátásában az említett problémák miatt nem akadályozott.

7.2. Tárgyi feltételek:

Az önkormányzat a falugondnoki feladatok ellátásához önkormányzati tulajdonban lévő falugondnoki gépjárművet biztosít, melyet a Bükkzsérc Petőfi út 4. szám alatt köteles a falugondnok használat után minden nap leállítani.

A falugondnok köteles a gépkocsit rendben, tisztán tartani, a szerviz igényt figyelemmel kísérni (km-óra állás).

A falugondnok 150 cm-nél alacsonyabb gyermekek szállítása esetén a gépjárműben a fenntartó által a szükséges számban beszerzett

a) gyermekülést

b) szabványos (E jelű, tépőzáras) ülésmagasítót köteles használni, és minden esetben köteles ellenőrizni a biztonsági övek bekapcsolását. A falugondnok jogosult a szolgáltatással kapcsolatos iratokba betekinteni és a falugondnoki gépjármű mellett a feladatellátásához szükséges egyéb, a szolgáltatást fenntartó 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 falugondnok számára.

A falugondnokság elérhetőségéről (cím, telefonszám) az állandó lakosokat évente egyszer a hirdetmény kifüggesztésével tájékoztatni kell.

A falugondnok tevékenységének, a szolgáltatások igénybevételének dokumentálására a Falugondnoki Iratminta tárbán (MTFSZ) található iratokat használhatja.

VIII. ZÁRADÉK

Záradék: Bükkzsérc Község Önkormányzat Képviselő- testülete a falugondnoki szolgálat szakmai programját a 6/2021.(II.08.) határozatával elfogadta.

Bükkzsérc, 2021.02.08.



Vasas Csaba
polgármester