



**Biatorbágyi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat**

**TANYAGONDNOKI SZOLGÁLAT**

**SZAKMAI PROGRAM**

Biatorbágy Város Önkormányzatának Képviselő-testülete - a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (Sztv.) 60. § (1)-(6) bekezdései, a Személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM-rendelet 39. § (1)-(9), valamint a Személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló a 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet alapján a külterület tanyagondnoki szolgáltatásának szakmai programját az alábbiak szerint határozza meg.

### **1. A szolgáltatás fenntartója**

A szakmai program Biatorbágy Város Önkormányzata közigazgatási területén működő tanyagondnoki szolgáltatásra terjed ki.

A szolgáltatás megnevezése: Biatorbágy Űrgehegy Tanyagondnoki Szolgálat

Fenntartó: Biatorbágy Város Önkormányzata

Működtető: Biatorbágyi Családsegítő és Gyermejjóléti Szolgálat

Székhelye: 2051 Biatorbágy, Szabadság út 24.

Tanyagondnoki szolgálat ügyfélfogadás helye: 2051 Biatorbágy, Szabadság út 24.

Ágazati azonosító: S0550783

### **2. A szolgáltatás célja**

A tanyagondnoki szolgáltatás célja az aprófalvak 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.

### **3. Az ellátandó terület bemutatása**

Biatorbágy Pest megye nyugati részén, Fejér megyével határos területén helyezkedik el. Északról Páty és Budakeszi, keletről Budaörs és Törökbálint, délkeletről Sósút, délről a Fejér megyei Etyek, nyugatról Herceghalom települései határolják.

A város belterülete a Zsámbéki-medencében terül el, ezt északnyugati-délkeleti irányban a Budai-hegység övezi, a keleti rész a Budaörsi-medencébe nyúlik át.

Biatorbágy két település. Bia és Torbágy egyesítésével keletkezett 1966-ban. Mindkét anyatelepülés, Bia és Torbágy központja is utcás jellegű, csupán Bia legrégebbi része halmazos. Az újabban kiépült részek kertvárosi jellegzetességeket is mutatnak, de társasház is számos épült.

A város területe 4379 ha, lakóterülete 496 ha. Az 1985 óta tartó népesség csökkenés 1991-től megfordult, az utóbbi tíz évben meredeken emelkedik, amely a beköltözésnek, az uniós országokból történő betelepülésnek és a születések magas számának köszönhető.

Bia a 19. század végén és a 20. század elején járási székhely volt. 1946-ban a német származású lakosság nagy részét kitelepítették Németországba, helyükre a Kárpát-medence több tájáról jöttek magyar nyelvű lakosok.

A munkavállalók egyre nagyobb hányada már helyben dolgozik, és megnőtt a szomszéd településeken (Budaörsön, Törökbálinton stb.) dolgozók száma is.

A lakóterületen kis- és közepes vállalkozások működnek. A kedvező közlekedési viszonyok és az 1990-94 folyamán a nagyarányú közműépítések következtében kialakult, és gyorsan bővülő egy kereskedelmi-szállítási-ipari övezet a település északi peremén.

A település nyugati szélén az új évezred első éveiben jelentős lakóterületi fejlesztés kezdődött. Ide jelentős lakáshitel igénybe vételével zömében fiatal családok költöztek, akik gyermekeket vállaltak. A fiatalok egy részével kiköltöztek az idős szülők, de még többen távol kerültek a rokonságtól, így családi segítség nélkül maradtak.

A városhoz tartozó külterületekre nagy számban költöznek ki olyan emberek, egyre inkább gyermekes családok, akik nem tudják megfizetni a belterületi ingatlanokat, vagy tehetőség, de természet közeli életre vágnak, illetve munkahelyet találtak a környéken. A környező országokból betelepülők közül is sokan ezt a területet választják új életterületül. A külterületen életvitel szerűen élőknek nehéz a közlekedés, a munkába- és iskolába járás. Csak villanyáram áll rendelkezésre, egyedi fűtést használ a többségük és vizet a kútból nyernek, illetve fogyasztásra megvásárolják, vagy a kevés számú közkútról viszik.

A munkanélküliségi ráta alacsony, a vendégmunkások száma megnövekedett, a vidékről és határon túli magyarok településekről sokan jönnek fel dolgozni és laknak magán munkásszállásokon, a külterület kevésbé fejlett részein. A be nem jelentett foglalkoztatás jelen van a településen, a tartósan álláskereső is találhatnak így munkát a kertés házaknál és az építkezéseken.

A városban alapfokú oktatási intézmények vannak, a gyerekeknek középfokú intézmény eléréséhez – leginkább Budapestre - utazniuk kell.

### **Biatorbágy Ürgehegy külterület bemutatása**

Biatorbágy város több külterülettel rendelkezik: a település népszerű külterületi üdülőövezetei az M1-es autópályától északra található Katalin hegy és a településtől délre, a Benta-patak völgyében a Pecató. A vasútvonal és az M1-es autópálya közötti területen (Rozália park) és a Budaörs felé eső külterületi részeken (Vendel park) az 1-es út mellett jelentős ipari és logisztikai központok, valamint Budaörs határában a Premier Outlet bevásárlóközpont kapott helyet.

A települést keletről határoló erdős, dombos külterületi részeken található Szarvas-hegy, a Kutya-hegy, az Öreghegy és Ürgehegy. További, mezőgazdasági jellegű külterületi településrészek Alsómajor, Biatorbágyi tanyák, Erdészlak, Halászházak, Kálváriadűlő és Kőbánya.

A város szociális térképe rámutatott arra, hogy a terület szegregációs veszélye magas. A belterületi szolgáltatásoktól (orvos, oktatás, kultúra, szociális ellátások) az itt lakók élnek a legtávolabb. A családsegítő és gyermekjóléti szolgálat 2020-as adataiban a területen élők tették ki az ügyfelek egy ötödét: 36 felnőtt és 17 gyerekkel álltak kapcsolatban. A területen lakcímmel 350 fő körüli személy rendelkezik, de az életvitelszerűen itt élők száma ennek kb. a duplája. A személyeknél az alacsony és rendszertelen jövedelmen kívül markánsan megjelenik a szenvedélybetegség (alkohol, drog) és az agresszív, antiszociális viselkedés is. A társadalmi folyamatokban és szabályokban való eligazodás, ügyintézési ismeretek alacsony szintje mellett megfigyelhető azért a praktikus, hétköznapi gyakorlatiasság a magatartásokban. Helyi szerveződés a lakosok között létezik, a spontán egymás kisegítése is gyakorlat (szállítás, szívességek).

A lakosság mozgására jellemző folyamatok: vidékről és uniós állampolgárok munka reményében ide költözők, belterületről kiköltözők, lecsúszott, elvált/agglegény férfiak, a természetet kedvelő, vagy kényszerűségből itt lakó idősök. A saját tulajdon mellett jellemző még a bérleti jogviszony vagy a szívességi, esetleg a pince- és szőlőtulajdonosok által munkavégzés fejében nyújtott lakhatás.

## **Biatorbágy Szarvas-hegy, Kutya-hegy, Öreghegy bemutatása**

A külterület zártkerti és gyümölcsös ingatlanokkal rendelkezik. Ezeken a téli lakhatásra is alkalmas épületekben, nagyobb házakban élnek az emberek. Növekszik a fiatal családok száma, akik a beleterületi ingatlanárak, vagy a természet közelsége miatt választják az ottlakást. A hétvégi házakban kora tavasztól késő őszig életvitelszerűen költöznek emberek, és művelik a kertet, a gyümölcsfákat. Idős korúak a nyugdíjas kort elérve többen költöznek az addigi hétvégén használt ingatlanba.

A területen élő lakosság szám 2024. év elején 368 fő. A védőnők 50 fővel állnak kapcsolatban, míg családsegítés szolgáltatást 62 fő vesz igénybe. A leg hátrányosabb helyzetben élő emberek, akikkel a Családsegítő kapcsolatban áll ezen a területen laknak.

A domborzati- és útviszonyok megnehezítik az itt lakók közlekedését, a város vérkeringésébe kapcsolódását.

A tanyagondnoki szolgáltatás indokolt, alkalmas a külterületen élők szociális és gyermekvédelmi ellátásának segítésére, jelezve ezzel a településvezetés gondoskodó hozzáállását, elősegítve az ott lakók összefogását, a tervszerűséget és a terület felügyeletét, rendezettségét. Ehhez a szolgáltatáshoz más szolgáltatások is kapcsolhatók: pl. étkeztetés, házi segítségnyújtás, egyéb kiegészítő szolgáltatások, amik az alaptevékenységet nem zavarják.

### **4. A tanyagondnoki szolgálat szolgáltatási elemei**

A tanyagondnoki szolgálat a jogszabály alapján a következő szolgáltatási elemeket biztosítja:

*Szállítás:* különböző javak vagy szolgáltatások eljuttatása az igénybe vevőkhöz, vagy az igénybe vevők eljuttatása a közszolgáltatások, szolgáltatások, munkavégzés, közösségi, települési programok helyszínére, amennyiben szükségleteikből adódóan mindezek más módon nem oldhatóak meg,

*Megkeresés:* a szociális problémák által érintett vagy veszélyeztetett személyek közvetlen, illetve közvetett módon történő elérése vagy felkutatása (a számukra szükséges szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítésének céljából), mindazok segítése, akik jogosultak lehetnek egy adott szolgáltatásra, de azt bármilyen okból elérni nem tudják,

*Közösségi fejlesztés:* egy-egy külterület, vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító-ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködésekkel valósít meg.

Biatorbágy város a tanyagondnoki szolgálat fenntartásával és működtetésével a következőket kívánja elérni:

- a külterületi hátrányok mérséklése,
- a lakosság életfeltételeinek javítása,
- a közszolgáltatásokhoz való hozzáférés elősegítése,
- az önkormányzat által nyújtandó szociális alapellátások körének bővítése, és a már működő szolgáltatások földrajzi kiterjesztése,
- a külterületi funkciók bővítése, az önkormányzat lakossági életminőséget javító tevékenységeinek segítése,
- a lakóközösség fejlesztése, a civil szféra erősítése,
- helyi adottságokhoz és sajátosságokhoz igazodó egyéni és közösségi szintű igények magas színvonalú kielégítése;
- az esélyegyenlőség feltételeinek megteremtése, javítása.

## **A szolgáltatás igénybevételére jogosultak köre:**

A biatorbágyi Ürgehegy, Szarvas-hegy, Kutya-hegy, Öreghegy elnevezésű közigazgatási területein lakcímmel, tartózkodási hellyel rendelkező, életvitelszerűen ott tartózkodó lakosság szolgáltatásoktól távol eső lakhatási helyzete, szociális körülményei, ezen belül kora, egészségi állapota és egyéb aktuális élethelyzete alapján alkalmilag vagy tartósan jogosulttá válik a tanyagondnoki szolgáltatás igénybevételére.

A tanyagondnoki szolgáltatás valamennyi eleme térítésmentes.

A tanyagondnoki szolgálat működtetésével olyan szolgáltatás nyújtása a cél, amely felvállalja az előregedő népesség okozta speciális problémák megoldását, de az egész lakosságot is támogatja, szociális biztonságot nyújt, javítja a jóléti, kulturális és egyéb szolgáltatásokhoz való hozzáférés lehetőségét. A külterületi lakosok segítségre szorulnak, fontos cél szükségleteik kielégítése, az, hogy a közösségek és személyek mentálhigiénés állapota javuljon, az emberek lelki komfortja minél teljesebben biztosított legyen, és a külterületi élet és együttműködés harmonikussá váljon.

## **5. A tanyagondnoki szolgálat működtetése során nyújtott szolgáltatások, konkrét tevékenységek**

A tanyagondnoki szolgálat a helyi szükségletek alapján

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

### **5.1. A tanyagondnoki szolgálat közvetlen, személyes szolgáltatások körébe tartozó alapfeladatai**

#### **5.1.1 Közreműködés étkeztetésben**

A feladatellátás tartalmi módja:

Az önkormányzat a szociális törvényben lévő étkeztetési feladatot a Biatorbágyi Családsegítő és Gyermejjóléti Szolgálat keretében látja el.

Az étkeztetés esetében a közreműködés keretében az ellátottakkal való kapcsolattartásban a tanyagondnok is részt vesz. Feladata azoknak a személyeknek a felkutatása, akik az étkeztetést igénybe kívánják venni. Az étkeztetés szállítási feladatában részt vesz, ennek igénybevétele önkéntes, az igénylő vagy törvényes képviselője kérelmére történik. Az oktatási szünetekben a szünidei étkeztetési feladatok ellátásában is együttműködik a Családsegítővel és az Önkormányzat Igazgatási Osztályával. Igény esetén az ellátott területen lakóknak kiszállítja az ételt.

A feladatellátás rendszeressége: Munkanapokon nyújtott szolgáltatás.

Az ellátottak köre: A külterületen élő szociálisan rászorultak, illetve akik koruk, egészségi-, mentálhigiénés állapotuk miatt nem képesek gondoskodni a legalább napi egyszeri meleg étkezésről, valamint az alapvető élelmiszerek beszerzéséről.

### **5.1.2 Közreműködés a házi segítségnyújtás biztosításában**

A feladatellátás tartalma módja:

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

- ház körüli, szakképesítést nem igénylő feladatok (gázpalack stb. cseréje, téli időszakban, krízishelyzetben a tüzelő napi mennyiségének biztosítása, behordása, nehezebb tárgyak mozgatása, hó eltakarítás) - szükség esetén önkéntes, vagy közfoglalkoztatott munkások bevonásával,
- a napi életvitelhez szükséges alapvető élelmiszerek, vegyiárúk, fogyasztási cikkek stb. beszerzése. A tanyagondnok a bevásárlási kérelmeket írásban rögzíti, a vásárlás igénylőjétől írásban előleget vesz át és a kért árucikkeket helyben vagy az útja során érintett más külterületen 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,
- katasztrófavédelmi helyzetek kivédésére, szélsőséges időjárási körülmények esetére hasznos tanácsokat közvetít a lakosság részére, részt vesz a veszélyhelyzetek elhárításában.

A feladatellátás rendszeressége: Munkanapokon nyújtott szolgáltatás.

Az ellátottak köre: A koruk és/vagy egészségi állapotuk miatt rászoruló személyek, akik önmaguk ellátására saját erőből nem képesek, és mások róluk nem gondoskodnak.

### **5.1.3 Közreműködés a közösségi és szociális információk szolgáltatásában**

A feladatellátás tartalma:

A szociális biztonság megteremtéséhez és a helyi közösségi életbe való bekapcsolódáshoz szükséges információk eljuttatása a külterületen lakók számára. A tanyagondnok feladata: a helyben, belterületen vagy a legközelebbi - járási, megyei - elérhető szolgáltatások igénybevételének lehetőségeire vonatkozó információforrások és információk felkutatása, és a lakosság ezek alapján történő tájékoztatása.

A feladatellátás rendszeressége: Munkanapokon nyújtott szolgáltatás.

Az ellátottak köre: A közösségi és szociális ellátásokra vonatkozó információkat igénylők.

#### 5.1.4 Az egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás biztosítása

##### A feladatellátás tartalma módja:

A feladat három fő területet érint: a betegek háziorvoshoz és a Biatorbágyi Egészségház szakorvosi rendelőbe szállítását, a gyógyszerek kiváltását, illetve a gyógyászati segédeszközök beszerzését. A szállítási feladatot igény szerint kell ellátni. Alkalmazkodni kell a rendelési időkhöz és a betegek számára előírt időpontokhoz. A tanyagondnok a betegszállítás tekintetében kompetenciáját nem lépheti át, a sürgősségi betegszállítást nem helyettesítheti, kizárólag járóbeteg-szállítást végezhet, kivételt képeznek azok a helyzetek, amikor a mentőszolgálat kihívására - vagy megérkezésére nincs lehetőség. A betegszállítási feladatot az igénybe vevő előzetes igénye alapján tervezetten kell ellátni. A szállítás engedélyezésekor figyelembe kell venni az igénylő egészségi állapotát, a kezelés jellegét (sürgős, rehabilitációs jellegű, kontroll vizsgálat stb.)

A tanyagondnok munkája során folyamatosan tájékozódik a lakosság életkörülményeiről. Figyelemmel kíséri a magányosan élőket, esetleges egészségromlásukról tájékoztatja a háziorvost, jelzéssel él a hozzátartozók, a polgármester, a szociális intézményháló munkatársai felé, ha saját háztartásukban önmagukról már nem képesek gondoskodni, mindezekben együttműködik a családsegítő- és gyermekjóléti szolgálattal.

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

##### *a) Háziorvosi rendelésre szállítás*

##### A feladatellátás tartalma módja:

A betegek háziorvoshoz szállítása. A tanyagondnoki szolgálat egyik alapfeladata, hogy a külterületen élő betegek minél gyorsabban jussanak el a megfelelő orvoshoz. Biatorbágy városban működnek háziorvosi rendelőik, szükségletalapon végezhető a feladat.

A feladatellátás rendszeressége: Napi rendszerességgel, rendelési időhöz alkalmazkodva.

##### Az ellátottak köre:

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

##### *b) Az egyéb egészségügyi intézménybe szállítás*

##### A feladatellátás tartalma, módja:

Külterületi lakosok számára járóbeteg szakellátás Biatorbágyon van. Igény szerint ezen egészségügyi ellátóba, járóbetegellátásra, szakrendelésre szállíthat betegeket a tanyagondnok, azonban sürgősségi betegszállítást nem végez.

A feladatellátás rendszeressége: Alkalomszerű feladat, rendelési időhöz, beutalókhöz alkalmazkodva.

#### Az ellátottak köre

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

#### *c) A gyógyszerkiváltás és a gyógyászati segédeszközökhöz való hozzájutás biztosítása*

##### A feladatellátás tartalma módja:

Gyógyszerkiváltásra Biatorbágy belterületén lévő gyógyszertárakban van lehetőség. A tanyagondnok összegyűjti a recepteket és gondoskodik a gyógyszerek kiváltásáról és a külterületre történő szállításáról. Azon személyek részére, akiknek gyógyászati segédeszközre van szüksége, segítséget nyújt a beszerzés helyének felkutatásában, a beszerzés lebonyolításában, és akár a gyógyászati segédeszköz kiszállításában. A tevékenység végzéséhez szükséges az érintett személy TAJ számának kezelése a felhőben lévő gyógyszerek és eszközök kiváltásának céljából. A vásárlás során a tanyagondnok a szükséges pénzt írásban veszi át az ellátottól és így is számol el vele.

A feladatellátás rendszeressége: Rendelési időhöz alkalmazkodva minden szükséglet kielégíthető.

##### Az ellátottak köre:

Betegek, mozgáskorlátozottak, kismamák, kisgyermekes családok, idősek, akik koruk, állapotuk, közlekedési nehézségeik miatt önállóan nem tudnak gondoskodni gyógyszereik, gyógyászati segédeszközeik beszerzéséről.

### **5.1.5 Gyermekszállítás, óvodások, iskolások, fiatalok szállítása**

#### **a) Gyermekszállítás oktatási-nevelési intézménybe.**

##### A feladatellátás tartalma módja:

Biatorbágy város közigazgatási területén több oktatási-nevelési intézmény működik, a gyermekek túlnyomó többsége itt jár óvodába és közoktatásba. Ennek kapcsán felmerülhet szállítási igény, amit a tanyagondnok elvégez munkáltatója utasítására.

A feladatellátás rendszeressége: A feladatellátás nevelési napokon.

Az ellátottak köre: Óvodába és közoktatásba járó gyermekek.

#### **b) Egyéb gyermekszállítás**

##### A feladatellátás tartalma módja:

A gyermekszállítási feladatok másik része a külterületen élő gyermekek esélyegyenlőségét biztosító szolgáltatásokhoz való hozzájutás segítése, így pl. a logopédiai és egyéb fejlesztő foglalkozásokra, zenetanulásra, néptáncra, sportolási lehetőségekre, művelődési rendezvényre eljutás segítése. Ide tartozik a gyermekek iskolai rendezvényekre, ünnepségekre, valamint a bölcsődébe való szállítása is.



A tanyagondnok – a közösségi szociális munka eszközeivel – elősegíti azt is, hogy a külterületen élők egymás közt egyeztetve részt vegyenek a szállítás létrejöttében, ezzel a saját erőforrásaikat mozgósítsák.

A feladatellátás rendszeressége: A feladatellátást igény esetén kell biztosítani.

Az ellátottak köre: Bölcsődébe, óvodába és közoktatásba járó gyermekek.

## ***5.2. A tanyagondnoki szolgálat közvetlen, személyes szolgáltatásokon belüli kiegészítő feladatai***

### **5.2.1 A közösségi, művelődési, sport- és szabadidős rendezvények szervezése, segítése**

A feladatellátás tartalma:

A tanyagondnok közreműködik az Önkormányzat és intézményei által szervezett közösségi rendezvények szervezésében, lebonyolításában. Feladata a gépjárművel történő szállítás (nyugdíjasok, gyermekek, sportolók).

Ezen túl a tanyagondnoki szolgálat útján lehetőség van arra, hogy a külterületi lakosok a belterületen, más külterületeken levő rendezvényekre, programokra, eljussanak, kirándulásokon vegyenek részt.

A feladatellátásra eseti jelleggel van szükség.

A feladatellátás rendszeressége: A feladatellátás eseti jelleggel történik.

Az ellátottak köre: A külterületi lakosság.

### **5.2.2 Egyéni hivatalos ügyek intézésének segítése, lakossági igények továbbítása**

A feladatellátás tartalma:

A Családsegítővel együttműködve segítségnyújtás a lakosság hivatalos ügyeinek intézésében, amely történhet a szolgáltatást igénylők adott hivatalokba, intézményekbe történő szállításával, illetve – meghatalmazás alapján - az ügyek tanyagondnok által történő elintézésével. Ide tartozik a különféle ügyek elintézéséről (milyen ügyben hova kell fordulni, hol, milyen dokumentumokat kell beszerezni, illetve benyújtani) szóló tájékoztató és tájékoztatás is.

A tanyagondnok munkája során köteles a lakosságot érintő gondokat a Családsegítő felé tolmácsolni, valamint az intézmény és az önkormányzat intézkedéseit a lakossággal megismertetni, és a visszajelzéseket továbbítani. Feladatellátása során rendszeres kapcsolatban van a lakossággal, problémáikat, kérdéseiket meghallgatja és közvetíti. Az önkormányzati munkát segíti a hivatal leveleinek, szórólapjainak kézbesítésével, a hirdetések ellátási területén lévő hirdetőtáblára történő kihelyezésével.

A feladatellátás rendszeressége: A feladatellátás alkalmanként.

Az ellátottak köre: A külterület lakosai, közösségei.

### 5.2.3 Közreműködés az egyéb alapszolgáltatásokhoz való hozzáférésben

#### A feladatellátás tartalma módja:

A tanyagondnok 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 tanyagondnok munkája során folyamatosan figyelemmel kíséri a lakosság, és különösen a veszélyeztetett családok életkörülményeit. Észlelnie kell a veszélyhelyzeteket, a különböző szennvedélybetegségeket (alkohol, drog használata, stb.). Különös figyelemmel kell lennie a gyermekek helyzetére, az esetleges gyermekbántalmazásra, a családon belüli erőszakra. Amennyiben ilyen esetek tudomására jutnak, azonnal köteles tájékoztatni a szociális alapszolgáltatás intézményét és szakembereit, hogy a szükséges intézkedésekre (megelőzés, kríziskezelés) sor kerülhessen.

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

A jelzőrendszer tagjaként figyelemmel kíséri a magányosan élőket, esetleges egészségromlásukról tájékoztatja a háziorvost. Amennyiben azt tapasztalja, hogy önmagukról saját háztartásukban már segítséggel sem képes valaki gondoskodni; jelzi az ellátás szükségességét a szociális intézményhálózat munkatársainak. A magatehetetlen személyek esetében gondoskodik a hozzátartozók értesítéséről.

A szállítási szolgáltatás a rászorult lakosok, hozzátartozóik, a házi gondozó jelzése vagy a tanyagondnok bejelentése alapján vehető igénybe.

A feladatellátás rendszeressége: A feladatellátás alkalmanként.

#### Az ellátottak köre:

A külterületen élő szociális, egészségügyi és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetbe került személyek, családok.

### 5.2.4 Egyéb lakossági szolgáltatások biztosításában való közreműködés

#### A feladatellátás tartalma módja:

A feladat fő területe: lakossági beszerzések.

A külterületi lakosoknak az alapvető élelmiszerek, az egyéb beszerzések, nagyobb bevásárlások csak a település belterületén lévő boltokban oldhatók meg.

A feladatellátás fő célcsoportja az idős, megromlott egészségi állapotú, illetve mozgásukban korlátozott személyek, valamint a gyermekes családok.

A lakossági szolgáltatások körében 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) idős, beteg lakosok számára.

Nagybevásárlás: az igénybe vevők településen működő bevásárlóközpontokba való eljuttatása, vagy - megbízásuk alapján - a tanyagondnok által történő nagyobb tételben történő egyidejű

beszerzések bonyolítása, melynek egyik célja az ellátottak korlátozott anyagi lehetőségeinek kímélése.

Tartós fogyasztási cikkek, háztartási és mezőgazdasági kisgépek szervizbe szállítása: a tevékenység célja, hogy a külterületi lakosok anyagi lehetőségeit figyelembe vevő szállítási szolgáltatásokat kapjanak.

A feladatellátás rendszeressége: Heti rendszerességgel és eseti jelleggel.

Az ellátottak köre:

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

### **5.2.5 A tanyagondnoki szolgálat által nyújtott közvetett - az önkormányzati feladatok megoldását segítő - tevékenységek**

A feladatellátás tartalma, módja:

A tanyagondnok - amennyiben ez nem a személyes segítségnyújtás, az alapfeladatok rovására történik - közreműködhet azon önkormányzati feladatok megoldásában is, amelyeknek célja a külterület lakosságának minél jobb ellátása, tájékoztatása, de amely feladatokat nem személyesen és közvetlenül az egyes rászoruló, igénybevevők számára végzi.

Ilyen feladatok lehetnek:

- önkormányzati, intézményi információk közvetítése a lakosság részére (írásos anyagok, szórólapok terjesztése - a helyi hirdetőtáblákon való elhelyezés, illetve a szórólapok házhoz juttatása).
- A területen élők körében – együttműködésben a Családsegítővel, az önkormányzattal - felmérés készítése, abban részvétel, mely a szolgáltatások nyújtását, a színvonal emelését célozza.

A feladatellátás rendszeressége: Folyamatos

Megebízók köre: A települési önkormányzat és intézményei.

A feladatellátás módja:

A működtető utasításai alapján, összehangolva a tanyagondnoki szolgáltatás személyes szolgáltatást jelentő alapfeladataival.

### **5.2.6 A tanyagondnoki szolgálat által végzett egyéb feladatok**

A feladatellátás tartalma, módja:

A feladat fő területe: közreműködés tömegközlekedés eléréséhez.

A tanyagondnoki szolgálat közreműködik a külterületen élők tömegközlekedéshez való hozzájutásában. A tanyagondnoki szolgálat a tanyagondnoki gépjárművel a személyes szociális segítségnyújtást végezve egyúttal részét képezi annak a közlekedési rendszernek,

amelynek révén a helyi lakosság általános szükségleteinek kielégítését az emberek szállításával segíti.

A tanyagondnoki szolgálat menetrendszerű járatot nem üzemeltethet, a tömegközlekedéshez való csatlakozás biztosítása az alapfeladatokat nem akadályozhatja.

A feladatellátás rendszeressége: A feladatellátás alkalmi jellegű.

Ellátottak köre:

A külterület rászorult lakosai, akik számára a közlekedés más módon történő megoldása aránytalanul nagy terhet jelentene.

A feladatellátás módja: A működtető utasításai alapján, összehangolva az alapellátási feladatokkal.

### **5.2.7. Kapcsolattartás a tanyagondnoki szolgáltatás működtetése során**

A tanyagondnok rendszeres kapcsolatot tart fenn személyesen és telefonon igény szerint naponta, illetve esetenként:

a közszolgáltatást végző szervekkel:

- Biatorbágy Polgármesteri Hivatala igény szerint.
- A külterület önkormányzati képviselőjével és a külterületi tanácsnokkal.
- Az Önkormányzati Rendészettel és Polgárőrséggel.

az egészségügyi és szociális, gyermekjóléti szolgáltatókkal:

- a házi orvosokkal, gyermekorvosokkal, védőnői szolgálattal
- Családsegítő- és Gyermekjóléti Szolgálattal, Játsházával személyesen napi rendszerességgel,
- fogorvossal, járóbeteg ellátással igény szerint.
- Bölcsődével, Korai Fejlesztővel

az oktatási-nevelési intézményekkel:

- helyi általános iskolával, óvodával.

az étkezési szolgáltatást nyújtó főzőkonyhával – egyeztetve az étkeztetéssel foglalkozó asszisztens munkatárssal.

a helyi kulturális intézményekkel és szakemberekkel:

- művelődési ház munkatársaival, közösségfejlesztési szakemberekkel,
- könyvtáros munkatársakkal,
- helyi újság és honlap szerkesztőjével,
- rendvédelmi szervekkel, katasztrófavédelmi szervekkel,
- egyházzal, egyházak munkatársaival, önkénteseivel, egyházi személyekkel,
- a külterületet érintő tevékenységet végző bejegyzett társadalmi szervezetekkel és a nem formális civil közösségekkel.

A fenti együttműködésekben a Családsegítő kapcsolattartásra vonatkozó szabályait betartja, az intézmény vezetőjével és közvetlen felettesével a kapcsolattartást egyezteti.

A tanyagondnok saját munkájának szakmai segítése érdekében együttműködik a falu- és tanyagondnokokat segítő megyei civil társadalmi szervezettel:

- Falugondnokok Duna-Tisza Közi Egyesülete.
- Veszprém Megyei Tanyagondnokok Egyesülete.

## 6. Az ellátás igénybevételének módja

A szolgáltatás igénybevételi szándékának jelzése:

A szolgáltatással ellátott külterület lakosságát értesíteni kell a lehetőségekről. A lakosok szolgáltatás iránti igényeiket a tanyagondnoknál, illetve a Családsegítő ügyfélszolgálatánál személyesen vagy telefonon jelezhetik. A kérelmet az igényjelzést követő 3 munkanapon belül írásba is kell foglalni a Kérelem és Adatlap c. nyomtatvány kitöltésével. A szolgáltatás során kívüli nyújtását krízishelyzet indokolhatja. Az írásba foglalást ennek elhárítását követően kell elvégezni. A szolgáltatásra igényt tartó személy a külterületen belüli szolgáltatási igényét legalább egy munkanappal előbb bejelenti és egyeztetni a tanyagondnokkal, a külterületen kívüli szolgáltatási igényét pedig három munkanappal előbb kell bejelentenie és egyeztetnie. A feladatellátás a bejelentés sorrendjétől, a szolgáltatást igénybevevők számától és a bejelentett probléma fontosságától függ.

Azon szolgáltatási, szállítási igényeket, amelyek eltérnek a rendszeres tevékenységektől, a Családsegítő vezetőjével kell egyeztetni.

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 figyelembevételével kell dönteni.

A tanyagondnoki szolgáltatás jogszabályban meghatározott szolgáltatásainak igénybevétele térítésmentes.

## 7. Szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

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

- hirdetményben a külterület hirdetőtábláin és az Önkormányzat, valamint a Családsegítő honlapján,
- a helyi újságban
- szórólapokon, minden külterületi otthonba eljuttatva,
- helyi rendezvényeken, közmeghallgatáson,
- személyesen, élőszóban: a tanyagondnok, családsegítő munkatársai, külterületi önkormányzati képviselő útján.
- a területen működő társadalmi szervezeteken keresztül és rendezvények alkalmával.

A szolgáltatásokkal és a felmerülő problémákkal kapcsolatban tájékoztatást munkaidőben a tanyagondnok, ügyfélfogadási időben az intézmény ügyeletes szakembere, illetve a csoportvezető adnak. A tájékoztatás alapja az önkormányzati rendelet és a szakmai program.

## 8. A szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja:

Személyesen: a tanyagondnoki szolgálattal való kapcsolattartásra az esetek többségében az igénybevételekor kerül sor. Az igénybevétel dokumentálása: az adott szolgáltatás elvégzésének bejegyzése a Tevékenységnaplóba.

Telefonon: a tanyagondnok számára biztosítani kell a mobiltelefonon történő elérhetőséget, hogy az igénybevevők jelezni tudják számára szükségleteiket. A Családsegítő ügyfélfogadásának elérhetősége is a kapcsolatot szolgálja.

Írásban: rendszeres ellátási igényét, észrevételeit és esetleges panaszait az ellátott írásban is jelezheti a szolgáltatás működtetőjének. (Biatorbágyi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, 2051 Biatorbágy, Szabadság út 24. Tel.: 06303374778, e-mail: csaladsegito@biatorbagy.hu.

## **9. Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

### Az ellátottak jogainak biztosítása a tanyagondnoki szolgálat működése során

A tanyagondnoki 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 tanyagondnok 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. Gyermekkorú személy esetén különös figyelmet kell fordítani a gyermeket megillető jogok biztosítására, úgy, mint a testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését, jólétét biztosító saját családi környezetében történő nevelkedésére.

A gyermeknek joga van a szabad véleménynyilvánításhoz, és ahhoz, hogy tájékoztatást kapjon jogairól, jogai érvényesítésének lehetőségeiről, továbbá ahhoz, hogy a személyét és vagyonát érintő minden kérdésben közvetlenül vagy más módon meghallgassák, és véleményét korára, egészségi állapotára és fejlettségi szintjére tekintettel figyelembe vegyék. A tanyagondnoki szolgáltatás adott időpontban történő igénybevételének indokoltságát a tanyagondnok vagy a működtető intézmény az igénylő adott élethelyzete, rászorultsága alapján állapítja meg.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van a szolgáltatás működésével kapcsolatos legfontosabb információk és 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

Az ellátottak az intézményvezető felé írásban tehetnek panaszt, melyet az intézményvezető nyolc napon belül köteles elbírálni, és a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a panasztevő nem ért egyet a válasszal, és az intézkedéssel, a válaszlevél kézhezvételétől számított nyolc 8 napon belül Biatorbágy Város Önkormányzata Képviselő-testületéhez fordulhat.

A területileg illetékes ellátottjogi képviselő felé szintén lehet panasszal élni, akinek nevét, elérhetőségét a Családsegítő faliújságján, honlapján és a tanyagondnoki gépjárműben jól látható helyen, jól olvasható nyomtatásban ki kell függeszteni.

#### A tanyagondnoki szolgáltatást végzők jogai

A tanyagondnoki szolgáltatást végző munkavállaló számára biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapja, közfeladatot ellátó személyként tiszteletben tartsák emberi méltóságát és személyiségi jogait.

Munkavégzése során jogosult a működtető részéről a megfelelő munkakörülmények biztosítására, az egyenlő bánásmódra.

A tanyagondnok jogszabályban előírt munkaruha-juttatásban részesül a Családsegítő munkaruha szabályzata alapján.

A tanyagondnok jogosult munkavállalói jogainak érvényesítésére a Munka Törvénykönyve és a közalkalmazotti törvény alapján.

#### A tanyagondnok helyettesítése

A tanyagondnokot a Családsegítő vezetője által meghatalmazott személy helyettesíti, figyelemmel arra a körülményre, hogy a tanyagondnoki szolgálat bizalmi munkakör, és a helyettesítés ideje alatt is gondoskodni kell az adatvédelmi szabályok betartásáról, valamint az ellátottak által kialakított bizalmi légkör biztosításáról, fenntartásáról.

### **10. Egyéb - a szolgáltatás fenntartásával kapcsolatos – előírások**

#### Személyi és tárgyi feltételek

A tanyagondnok köteles elvégezni a munkáltató által finanszírozott, munkakör betöltéséhez szükséges tanyagondnoki alapképzést.

A tanyagondnok köteles a munkáltató által támogatott kötelező továbbképzéseken részt venni, és a közalkalmazottak számára előírt kreditpontokat megszerezni.

A tanyagondnok számára lehetőséget kell biztosítani - a feladatellátáshoz szükséges - közösségi összefüggéseken való részvétellel, a szakmai szervezetekkel történő kapcsolattartásra.

A tanyagondnok köteles a szociális szolgáltatást végző munkatársakra vonatkozó etikai szabályokat betartani.

A tanyagondnok köteles minden munkanapon, illetve a munkaidőn túli munkába rendelés esetén az előírt időben munkára jelentkezni munkavégzésre alkalmas állapotban. A tanyagondnok 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.

Munkáltató a tanyagondnoki szolgálat számára megfelelő paraméterekkel rendelkező (személyszállítás, gyermekszállítás), érvényes műszaki okmányokkal rendelkező gépjárművet

biztosít a szolgáltatás heti 40 órában történő ellátásához, illetve karbantartás, műszaki vizsga idejére annak helyettesítéséről gondoskodik.

A tanyagondnoki gépjárművet a gépjárműhasználati szabályzatban lévők szerint kell használni, tárolni, a tanyagondnok köteles a gépjárművet használat után minden nap az ebben a szabályzatban lévő helyen leállítani. A tanyagondnok köteles a gépkocsit rendben, tisztán tartani, szükség szerint belső takarítását és külső mosását elvégezni, a szervizigényt (km-óraállás) figyelemmel kísérni. A tanyagondnok köteles használni azokat az eszközöket, amelyek megóvják a gépjármű belsejét a túlzott elszennyeződéstől (pl. ülésvédő, sárfogó szőnyeg, csomagtartó tálca).

A tanyagondnok jogosult a szolgáltatással kapcsolatos iratokba betekinteni és a tanyagondnoki gépjármű mellett a feladatellátásához szükséges egyéb, a szolgáltatást segítő, a munkáltató rendelkezésére álló eszközöket is használni (számítógép, internet, telefon stb.). A munkáltató saját költségén hivatali használatra - az ellátottakkal való kapcsolattartás, a megoldandó feladatokról való gyors értesítés és a hasonlóan gyors problémamegoldás érdekében - mobiltelefon használatát biztosítja a tanyagondnok számára. A telefonkészüléket a tanyagondnok a telefonhasználati szabályzatban lévők szerint használja.

#### Dokumentáció, tevékenység, adminisztráció:

A tanyagondnok tevékenységének, a szolgáltatások igénybevételének dokumentálására az alábbi dokumentumokat használja:

- menetlevél
- kérelem és adatlap
- tevékenységnapló
- készpénzkezelési bizonylatok (ellátottak készpénze, illetve az intézményi előleg/ellátmány elszámolása),
- készpénz átadás-átvételi füzet
- nyilvántartás az igénybe vevőkről (havi és éves kimutatás).

Biatorbágy, 2024. 03. 08.

  
Tóth Attila intézményvezető



#### **Záradék:**

A Szakmai Programot Biatorbágy Város Önkormányzat Képviselő-testülete Oktatási, Kulturális és Egészségügyi Bizottságának 67/2024.(III.25.) sz. határozata hagyta jóvá.

  
Tóth Attila intézményvezető





## **FÜGGELÉK:**

### *Falu- és tanyagondnoki szolgáltatásra vonatkozó jogszabályok.*

1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról

2020. évi CXII. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény és a Magyarország 2020. évi központi költségvetésének megalapozásáról szóló 2019. évi LXVI. törvény módosításáról.

1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybeviteléről

1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

81/2004. (IX. 18.) ESzCsM rendelet az egyes szociális szolgáltatásokat végzők képzéséről és vizsgakövetelményeiről

8/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról

9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról

1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról

369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről

321/2011. (XII. 27.) Korm. rendelet a helyi esélyegyenlőségi programok elkészítésének szabályairól és az esélyegyenlőségi mentorokról

2/2012. (VI. 5.) EMMI rendelet a helyi esélyegyenlőségi program elkészítésének részletes szabályairól

381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

2016/679 EP rendelet a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról (általános adatvédelmi rendelet) – GDPR

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról

2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

Magyarország Alaptörvénye

