FALU- ÉS TANYAGONDNOKI FELADATOK DOKUMENTÁCIÓI

Falu -és tanyagondnoki feladatok dokumentációi

HALLGATÓI TANANYAG

Szerzők

Horváth-Takács Bernadett
Matolcsi-Papp Zoltán
Szeder-Kummer Mária

Szakmai lektor

Tóth Teodóra

EFOP-3.8.2-16-2016-00001 és a VEKOP-7.5.1-16-2016-00001 azonosítószámú, Szociális humán erőforrás fejlesztése című kiemelt projekt

Az EFOP-3.8.2-16-2016-00001 és a VEKOP-7.5.1-16-2016-00001 azonosítószámú, Szociális humán erőforrás fejlesztése című kiemelt projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

A kiadvány a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság **EFOP-3.8.2-16-2016-00001 és a VEKOP-7.5.1-16-2016-00001 azonosítószámú, Szociális humán erőforrás fejlesztése című kiemelt projekt keretében készült.**

Kiadja: Nemzeti Szociálpolitikai Intézet
1138 Budapest, Váci út 191.
Telefon: +36 1 450 32 30, +36 1 450 32 40
www.nszi.hu
Felelős kiadó Dr. Tóth Tibor főigazgató
Budapest, 2021.

Tartalom

Előszó ……5
1. óra: Bevezető 7
1.1. A dokumentálás szükségessége, haszna, értelme, fontossága 8
1.2. A falu- és tanyagondnoki szolgáltatásra vonatkozó jogszabályok ismertetése 9
2. óra: A falu- és tanyagondnokok dokumentációs kötelezettségei 14
2.1. A tevékenységnapló 15
2.2. A menetlevél és üzemanyag elszámolás 18
2.3. A pénzkezelési szabályzat – vásárlás, benzin, rendezvények 19
2.4. Leltár 20
3. óra: A falu és tanyagondnokok dokumentációs kötelezettségei 21
4. óra: A falu és tanyagondnokok egyéb dokumentációs kötelezettségei 32
4.1. Helyettesítés esetén – a gépjármű átadás-átvétele 32
4.2. Formanyomtatvány segélyosztáshoz/különféle hivatali kérelmek 33
4.3. E-recept 34
4.4. Szociális tűzifa osztás 35
4.5. Hibajelentések 35
4.6. Élelmiszerszállítás, ebédhordás, egyéb élelmiszer szállítás 37
4.7. Önkormányzati feladatokhoz kapcsolódó dokumentálás 39
4.8. Rendezvényekhez kapcsolódó dokumentáció 41
4.9. Nyári gyermekétkeztetés 43
4.10. Meghatalmazás és átvételi elismervény 44
5. óra: Számonkérés.....46
Ajánlott irodalom és ajánlott film 47

Előszó

Köszöntjük az 5 tanórás *„Falu- és tanyagondnoki feladatok dokumentációja”* c. szakmai e-learning típusú képzésen!

Ez a modern képzési forma, ledöntve a térbeli és időbeli határokat, lehetővé teszi a képzés tananyagához való rugalmas hozzáférést és annak egyéni ütemben történő elsajátítását.

- A képzés teljes tartalmát a megadott elektronikus felületen éri el. A tananyag feldolgozására az Ön által meghatározott időbeosztásban és ritmusában kerülhet sor a megadott határidőig.
- A képzés vizsgával zárul, amit az elektronikus felületen tud teljesíteni a megadott határidőig. A határidő lejártát követően a teszt megírására nincs lehetőség.

Mit ad Önnek a *„Falu- és tanyagondnoki feladatok dokumentációja”* c. továbbképzés, milyen kompetenciákkal bővül szakmai tudása?

A szakmai e-learning továbbképzés során a résztvevő falu- és tanyagondnokok megismerkednek a dokumentációs rendszerek általános fontosságával és céljával, valamint a szolgáltatások folyamatosságának biztosításával. Az alapos dokumentáció mind a szolgáltatást működtető számára, mind a munkatársak vagy esetleges utódjuk, illetve a fenntartó/ellenőrző hatóságnak információs bázisként és támpontként szolgálhat. A megfelelő dokumentáció segítheti az információk átadását és az információáramlás folyamatosságát, valamint megkönnyíti a szolgáltatások jövőbeli tervezését.

Hogyan épül fel a *„Falu- és tanyagondnoki feladatok dokumentációja”* c. továbbképzés?

Tananyagegység	Óraszám	Forma
1. Szakmai e-learning	5 tanóra (3 óra elmélet, 2 óra gyakorlat)	e-learning

Általános forgatókönyvi utasítások a teljes tananyag (1-4 fejezet) e-learning felületre történő adaptációhoz

Megvalósításra vonatkozó ötletek szabadszöveges megvalósításban:

A főszöveg, a tananyag tényleges szövege Arial 10; 1,15 sorközzel. Az új kifejezések, kulcsszavak vastagítással kiemelésre kerültek. Kérjük, hogy a szövegezésben alkalmazott betűtípusok (pl.: félkövér, dőlt) megtartását; valamint a fejezetek és alfejezetek címének feltüntetését, az azokhoz tartozó sorszámmal együtt. Fontos a tartalmak sorrendiségének megtartása.

"A fejezetekhez tartozó **Szövegdobozok** („Összefoglalás-Cél-Kulcsszavak") feltüntetése önálló képernyőn való elhelyezéssel javasolt.

Fontos, hogy ne lehessen átlépni a következő képernyőre a magyarázó szövegrész megnyitása nélkül (amennyiben az a résztvevő által kinyitandó ablakban jelenik meg)

Fontos, hogy a tananyag megtekintésének elkezdése előtt feltüntetésre kerüljön a résztvevők számára, a törzsanyag, magyarázó szövegrész és opcionális szövegrész eltérő célú tartalmának alábbi* rövid leírása és feltüntetésének módja; valamint, hogy az önellenőrző és vizsgakérdések a törzsanyagból és a magyarázó szövegrészből kerülnek ki.

*

- „A törzsanyag a főbb információkat tartalmazó szövegrész, mely a képzéshez kötődő tudástár alappilléreit képezi.
- A magyarázó szövegrész a törzsanyagot bővebben kifejtő tartalom, mely a szükséges tudást részletesebben kifejtve, segíti annak elmélyítését.
- Az opcionális szövegrész a képzés tananyagához kötődő érdekességeket tartalmazza, mely kiszélesíti a résztvevők témával kapcsolatos ismereteit.
- A színjelöléssel el nem látott tartalmak kikerülnek a képernyő-adaptációból.

A törzsanyag tartalma elsőként jelenik meg a képernyőképeken, melyet a kötelezően megnyitandó ablakokkal vagy továbbgörgetés lehetőségével a magyarázó szövegrész kísér. Az opcionális szövegrészeket tartalmazó felugró ablakok megnyitása ajánlott, de nem kötelező."

A képernyőn azok **ábrák** feltüntetése szükséges, melyek esetében az ábrák száma a tartalom típusokhoz tartozó színek (zöld, sárga, kék) egyikével jelölt.

Forgatókönyvi utasítások a tananyag összes (1-4 fejezet) önellenőrző kérdésére vonatkozóan

Az önellenőrző kérdések az e-learning tananyagrészre kiterjedően, az egyes fejezetekhez kötődnek, megjelenítése így az adott fejezetek után célszerű. Az önellenőrző kérdések nem a vizsgateszt kérdései közül kerülnek ki, azonban a legtöbb hasonló tartalommal bír. A válaszok megjelölés után azonnal feltüntetendő az ellenőrzés. Hibás válasz esetén nincs lehetőség új próbálkozásra Az önellenőrző kérdések a vizsgateszt pontszámításába nem számítanak bele. A fejezetenként 2 db, összesen 8 db önellenőrző kérdés minden hallgató számára azonos. Az önellenőrző kérdések helyes válaszai zöld, félkövér betűtípussal jelöltek.

1. óra: Bevezető

Összefoglalás
Az első fejezetben rövid áttekintést adunk a magyarországi falu- és tanyagondnoki szolgáltatásról, a szolgáltatáshoz kapcsolódó jogszabályokról, valamint általánosságban az adminisztráció szükségességéről, hasznáról.

Cél
A falugondnokok, tanyagondnokok a szolgáltatáshoz kapcsolódó jogszabályi ismereteinek felfrissítése, valamint, hogy átfogó képet kapjanak az adminisztráció, dokumentáció szükségességéről, fontosságáról.

Kulcsszavak
Falugondnokság; tanyagondnokság; Szociális törvény; végrehajtási rendeletek; szolgáltatási elemek.

A magyarországi falu- és tanyagondnoki szolgáltatás az egyik olyan szociális alapszolgáltatás, mely nagylétszámú igénybevevői körhöz jut el. Ma az országban működő közel 1500 falu- és tanyagondnoki szolgáltatás több mint 450 ezer igénybevevőt ér el. Ezek a szolgáltatók tevékenységeikkel az alapvető szükségletek kielégítését célozzák, mellyel olyan szolgáltatásokhoz tudják hozzájuttatni a kistelepüléseken és tanyasi lakott helyeken élőket, melyekhez a szolgáltatás nélkül, más módon nem, vagy nagyon nehezen tudnának hozzájutni.

A falvakban, a településekhez tartozó külterületeken, tanyavilágban egyre inkább már csak ez a szolgáltatás jelenti a szociális háló legutolsó láncszemét. A falu- és tanyagondnok a kisközség/közösség támasza, egy olyan „egyszemélyes intézmény", akinek segítségével az ott élők alapfokú szociális ellátását és a közösségi feladatok egy részét tudja megoldani egy-egy település. Az elnéptelenedő községekben, a ritkán lakott tanyavilágban egyre nagyobb szerep és feladat hárul a tanya- és falugondnokokra, munkájuk nagyban hozzájárul ahhoz, hogy a társadalom vérkeringésében megtarthatóak legyenek a kistelepülések, és segítségükkel a falvakban/tanyavilágban élő emberek is hozzájutnak a szociális, egészségügyi, munkaügyi, közművelődési, közoktatási stb. ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz.

A falu- és tanyagondnoki szolgáltatás biztosítását jogszabály teszi lehetővé, és az általuk, a szükségleteknek megfelelően nyújtható szolgáltatásokat, tevékenységeket, illetve tevékenységcsoportokat is jogszabály írja elő. Az elvégzett munkát, tevékenységeket pedig megfelelően dokumentálni és adminisztrálni kell. Az adminisztrálás nem csak az adott szolgáltatás számon kérhetősége és ellenőrzése miatt fontos, hanem a szociálpolitikai szempontból a tervezhetőség okán is kiemelt fontossággal bír.
A történetiség szempontjából fontos megemlíteni, hogy bár az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (továbbiakban Szt.) még nem említi, 1994-ben rendeleti szinten már megjelenik a falugondnoki szolgáltatás a **szociális alapszolgáltatások között. A személyes gondoskodást nyújtó intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről 2/1994. (I. 30.) számú NM rendelet 22.** § (1) bekezdése alapján kistelepülésen, külterületen a házi segítségnyújtás és a családsegítés egyes feladatainak ellátása falugondnok alkalmazásával is megszervezhető. Az 1997. január 1-én hatályban lévő Szt. 59. § (2) bekezdése alapján *(az Alapellátások címszó alatt)* ötszáz lakosnál kisebb településeken, illetve külterületi lakott helyen az egyes alapellátási feladatok falugondnok közreműködésével is elláthatók. Az 1999. október 1-én hatályban lévő Szt. 59. § (2) bekezdése alapján *(az Alapellátások címszó alatt)* **már a hatszáz lakosnál kisebb településen, illetve külterületi lakott helyen is elláthatók az egyes alapellátási feladatok falugondnoki szolgálat keretében**. 2003. január 1-énmár egy külön paragrafusban, az Szt. 60 § (1) bekezdésében *(az Alapellátások címszó alatt)* azt találjuk, hogy a falugondnoki, illetve tanyagondnoki szolgáltatás. A 2005. január 1-én hatályban lévő Szt. 60 § (1) bekezdése alapján *(a Falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás címszó alatt)* a falugondnoki, illetve tanyagondnoki szolgáltatás célja az aprófalvak és a

külterületi vagy egyéb belterületi, valamint a tanyasi lakott helyek intézményhiányából 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 2020. január 1-től hatályban lévő Szt. 60 § (2) bekezdése alapján azt találjuk, hogy **a falugondnoki szolgáltatás már a nyolcszáz lakosnál kisebb településen működtethető**, így az aprófalvak helyett a falvak település kategóriát használja az Szt. 2022-től ezer lakosnál kisebb településeken is lehetővé teszi majd az akkori jogszabályi környezet a falugondnoki szolgáltatás létrehozását.

A fenti példán látható, hogyan alakult a jogszabályi háttér alakulása az évek során, a tapasztalatok mentén, a lakossági igényekhez és szükségletekhez igazodva tette lehetővé a falu- illetve a tanyagondnoki szolgáltatáshoz való hozzáférést. Ezek az igények és szükségletek többek között a szolgáltatás tevékenységadminisztrációján keresztül is láthatóvá váltak, hiszen ezen keresztül mutatható meg a naponta végzett feladatok célja és azok aránya.

A tananyag célja, hogy falu- és tanyagondnokok megismerkedhessenek a munkájukhoz szükséges dokumentációs rendszerek általános fontosságával és céljával, valamint azzal, hogy az átláthatóság elengedhetetlen a szolgáltatások kiszámítható folyamatosságának és minőségének a biztosításához.

1.1. A dokumentálás szükségessége, haszna, értelme, fontossága

A munkánk dokumentálása, adminisztrációja sokak számára jelent terhet, valóságos mumussá tud válni. Leginkább azért is, mert legtöbbször kötelező feladat, és sokszor túlságosan aprólékosnak érezzük, vagy rendkívül időigényesnek. A végzett tevékenység dokumentálása azonban elengedhetetlen annak érdekében, hogy az egyes folyamatok nyomon követhetőek legyenek.

A hétköznapi életünkben sem tudjuk kikerülni az adminisztrálást, dokumentálást, gondoljunk bele, mi mindent kell a saját háztartásunkban is nyilván tartani! Például a villanyszámla esetében mi mindig rendben befizetjük, ha jön a számla és vele a csekk. Egyszer csak hiba csúszik a rendszerbe, és azt találjuk, hogy mégiscsak tartozunk. Hogyan tudjuk az igazunkat bebizonyítani? Az ideális eset az, hogy elővesszük azt a dossziét, amiben lefűzve tartjuk – visszamenőleg jó pár évre – az összes teljesített csekket. Ha nem vagyunk ennyire precízek, akkor jó esetben is valahol hányódnak a csekkek a fiókok mélyén, csak idő kérdése, hogy előkerüljenek a kereséskor. A legrosszabb esetben pedig valamikor kidobtuk, vagy gyújtósnak használtuk, mondván semmi szükségünk már rá.

Az adminisztráció, dokumentáció naprakészen tartása több szempontból is fontos, hozzájárul a (munka)szervezéshez, a vezetéshez, irányításhoz, az ellenőrzéshez, a döntéshozatalhoz is. Az adminisztrációból, dokumentációból kinyerhető információkat (akár számokká formálva) érdemes felhasználni, hiszen bennük „hatalom” van: például velük lehet érvelni egy-egy szolgáltatás fontosságáról, hogy miért szükséges arra több időt vagy pénz áldozni. Be tudjuk bizonyítani, alá tudjuk támasztani a szolgáltatás/program létjogosultságát is.

Előfordulhat, hogy úgy érezzük, egy-egy feladatra sokkal több időt fordítunk, mint ahogy azt korábban elterveztük, viszont, ha folyamatosan dokumentáljuk a munkánkat, – mit, mikor, milyen időtartamban és kinek nyújtottunk – akkor pontosan fogjuk tudni, hogy valóban így van-e, vagyis a szubjektív információk objektívvé válnak, tényszerűen kimutatható lesz az adott feladatra fordított idő.

Az alapos dokumentáció mind a szolgáltatást működtető számára, mind a munkatársaknak vagy esetleges utódjuknak, illetve a fenntartó/ellenőrző hatóságnak információs bázisként és támpontként szolgál. A megfelelő dokumentáció segítheti az információk átadását és az információáramlás folyamatosságát, valamint megkönnyíti a szolgáltatások jövőbeli tervezését.

Az adminisztráció előnyei

- Megfoghatóvá, pontosan érzékelhetővé teszi a falu- és tanyagondnoki munkát (tevékenységek, az azzal töltött óraszámok, vagy, hogy hány személynek nyújtott szolgáltatást stb. által);
- naprakész adatokat nyújt a falu- és tanyagondnoki munka hatékonyságáról, szükségességéről, érveléshez nagyon jó kiindulópont;
- tényeket szolgáltat a szolgáltatás éves jelentéséhez, a beszámolókhoz;
- biztosítja az állami támogatás felhasználásának a jogszerűségét;
- statisztikai alap, ami hasznos lehet a tervezésben;
- gördülékennyé és hatékonnyá teszi a munkavégzést, és helyettesítés esetén is könnyű követhetőséget biztosít;
- előkészületet, tervezést igényel, ami kiszámíthatóságot jelent,
- segíti a szolgáltatástervezést, hozzájárul a településfejlesztéshez.

1.2. A falu- és tanyagondnoki szolgáltatásra vonatkozó jogszabályok ismertetése

Falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatással kapcsolatban az alábbi jogszabályokat ajánlott figyelembe venni:

- **1992. évi XXXIII. törvény** a közalkalmazottak jogállásáról (Kjt.)
- **1993. évi III. törvény** a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (Szt.)
- **1996. évi XX. törvény** a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról
- **1997. évi XXXI. törvény** a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról (Gyvt.)
- **2011. évi CXII. törvény** az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- **2011. évi CXCV. törvény** az államháztartásról (Áht.)
- **2013. évi V. törvény** a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)
- **2016/679 EP rendelet** a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR)
- **257/2000. (XII.26.) Korm. rendelet** a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról
- **369/2013. (X.24.) Korm. rendelet** a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről (Sznyr.)
- **415/2015. (XII.23.) Korm. rendelet** a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről (Nyr.)
- **381/2016. (XII.2.) Korm. rendelet** az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról
- **9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet** a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről (Ir.)
- **1/2000. (I.07.) SzCsM** rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről (Szakmai rendelet)

Természetesen a felsorolt jogszabályi helyek nem minden esetben érintik közvetlenül a szolgáltatást nyújtót, tehát a falu- illetve a tanyagondnokot, azonban ezek ismerete a szakmai kompetenciákat erősíthetik és egyértelműsíthetik, valamint a szolgáltatást nyújtó és a fenntartó közötti együttműködést – mely szintén kiemelt jelentőséggel bír – erősíthetik. Például a Gyvt. ismerete hozzásegíti a falu- és tanyagondnokot ahhoz, hogy a jelzőrendszeri funkcióját betöltse.

A szolgáltatásnyújtás során fontos a jogszabályi környezet változásának követése, mely a fenntartó és a falugondnok/tanyagondnok közös felelőssége.

Az Áht. 53/A. § (1) bekezdése alapján, a költségvetési támogatás jogosulatlan igénybevétele, jogszabálysértő vagy nem rendeltetésszerű felhasználása esetén a támogató a költségvetési

támogatást visszavonhatja, a támogatási szerződéstől elállhat, azt felmondhatja vagy kezdeményezheti annak módosítását.
A támogatás, közpénz, a tevékenységadminisztráció pedig ennek a felhasználását teszi átláthatóvá.

A fentiek alapján a szociális szolgáltatás jogszerű működtetésének egyik elengedhetetlen alapfeltétele a mindenkori aktuális jogszabályok ismerete és alkalmazása mind a szolgáltatás tényleges működését megalapozó szakmai programban (részletesen ld. később a Szakmai keretek részben), mind a gyakorlatban.

Alapfogalmak

- **személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás:** Az Szt. meghatározza a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások egyes formáit, a jogosultság feltételeit, az intézményrendszerét, a szociális ellátást nyújtó szervezet és a jogosult közötti jogviszony főbb elemeit, továbbá a fenntartónak a szolgáltatóval, illetve intézménnyel kapcsolatos feladat- és jogkörét. A személyes gondoskodás, mint átfogó kategória két részterületre, a szociális alapszolgáltatásokra és a szakosított ellátásokra tagolódik.
- **alapszolgáltatások:** az Szt. 57. §-ának (1) bekezdésében meghatározott személyes gondoskodási formák: a falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás, az étkeztetés, a házi segítségnyújtás, a családsegítés, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, a közösségi ellátások, a támogató szolgáltatás, az utcai szociális munka, a nappali ellátás.
- **szociális szolgáltató**: Azt a szociális szolgáltatást nyújtó személyt vagy szervezetet, amelyik kizárólag falugondnoki szolgáltatást, tanyagondnoki szolgáltatást, étkeztetést, házi segítségnyújtást, családsegítést (és egyidejűleg az Szt. 64. § (6) bekezdése alapján gyermekjóléti szolgáltatást), jelzőrendszeres házi segítségnyújtást, közösségi ellátásokat, támogató szolgáltatást, illetve utcai szociális munkát biztosít, szociális szolgáltatónak hívjuk.
- **szociális intézmény:** az Szt-ben meghatározott nappali, illetve bentlakásos ellátást vagy támogatott lakhatást nyújtó szervezet, függetlenül attól, hogy az intézmény által biztosított feladatok között alapszolgáltatást biztosító feladatok is megjelennek-e vagy sem (pl. integrált intézmény).
- **személyes gondoskodást végző személy:** a szociális szolgáltatónál, intézménynél a Szakmai rendelet 2. számú mellékletében meghatározott munkakörökben foglalkoztatott személy (például: tanyagondnok, falugondnok, segítő, gondozó),
- **téli időszak:** a november 1-jétől a következő év április 30-áig terjedő időszak,
- **veszélyeztetettség:** olyan egyéni vagy családi, környezeti, társadalmi helyzet, vagy ezek következtében kialakult állapot, amely az egyén vagy család testi vagy lelki megrendülését, társadalmi ellehetetlenülését okozza,
- **szolgáltatási elem:** a falu- és tanyagondnoki szolgáltatásra vonatkozóan a szakmai programban a szolgáltatás részeként megjelenő alábbi tevékenységek összessége: **szállítás, megkeresés, közösségi fejlesztés.**

Szakmai keretek

A falugondnoki és tanyagondnoki tevékenységek gyakorlati megvalósítása csak a leírt szakmai koncepcióval összhangban biztosíthatja megfelelően az igénybevevők ellátásának folytonosságát és minőségét. A pontosan megfogalmazott szakmai keretek mentén végzett napi feladatok mellett a szolgáltatás működése átlátható, könnyen adminisztrálható, ezért **minden szolgáltatásnak rendelkeznie kell a jogszabályban meghatározott módon készült, és adekvát tartalmat tükröző, a szakmai működést elsősorban és alapvetően meghatározó szakmai programmal, ami a szolgáltató egyik alapdokumentuma.** A szakmaiprogramot célszerű a helyi sajátosságok beépítésével az egyediség, az áttekinthetőség, a közérthetőség és a nyilvánosság alapelveket figyelembe véve adekvát szakmai tartalommal megtölteni, hogy az **a gyakorlatba átültethető, valamint a mindennapi szakmai munkában alkalmazható legyen**. Fontos, hogy a szakmai programban **a helyi igények figyelembevételével** jelenítsék meg a szolgáltatás kapacitásait, és jelenítsék meg azokat a szolgáltatáselemeket és tevékenységeket, melyeket a szolgáltatás elindításakor végzett igényfelmerés alapján jellemzően nyújtani kívánnak, mire van szükség kisebb, illetve nagyobb arányban, mit kívánnak konkrétan megvalósítani.
A szakmai programot érdemes évente felülvizsgálni, és ha szükséges, aktualizálni, illetve kiegészíteni. A helyi igények esetleges változásával a tevékenységek is változni fognak, így azok adminisztrációja is. Falugondnokok beszámolója alapján például egyes helyeken csökkent a terményboltból való szállítás, azonban nőtt a bevásárló központba való szállítások száma. Az ilyen és ehhez hasonló változások fontos szakmai mutatóként jelenhetnek meg napi, havi és éves dokumentációban.
Éppen ezért, amennyiben régebb óta működő szolgáltatásról van szó, a fenntartónak legalább évente felül kell vizsgálnia a szakmai programot. Amennyiben a jogszabályi környezet változott, ezeket át kell vezetni a szakmai programban is, és ilyenkor célszerű a szakmai programot a szakmai tapasztalatok alapján aktualizálni.

A szakmai program pontos kidolgozása nem csak azért fontos, mert jogszabály írja elő, hanem fontos támpont mind a szolgáltatást igénybevevő, mind pedig a szolgáltatást nyújtó (falugondnok, tanyagondnok) számára az igénybe vehető szolgáltatások pontos leírása és a szakmai kompetenciák vonatkozásában. Ezért a szakmai program kidolgozásakor törekedni kell arra, hogy a dokumentum közérthető és könnyen használható, s kellően informatív is legyen. A Szakmai rendelet 39. § (6) bekezdése alapján **a falugondnoki szolgáltatás: szállítás, megkeresés és közösségi-fejlesztés szolgáltatási elemet biztosít**. A helyi igények, specifikumok és sajátosságok, figyelembevételével kell megjeleníteni, hogy ezeket a szolgáltatási elemeket (a hozzájuk kapcsolódó tényleges tevékenységek megjelenítésével együtt) a gyakorlatban hogyan biztosítja ténylegesen a szolgálat.
Jelenítsük meg a szakmai programban, hogy **a jogszabályban meghatározott, az egyes szolgáltatási elembe tartozó tevékenységek közül melyekre és milyen arányban, milyen gyakorisággal mutatkozik igény a településen**. Ez fogja meghatározni a mindennapi gyakorlati megvalósulást, mindezek adminisztrációja pontos képet ad a szolgáltatás specifikumairól és sajátosságairól.

Minél tisztábbak a településen végzendő feladatok, minél világosabbak a közreműködések keretei, annál könnyebben lehet a tevékenységeket adminisztrálni, és ez kisebb terhet is jelent a szolgáltatást nyújtó számára.

Minden szolgáltatásnak, szolgáltatónak, településnek, régiónak vannak sajátos jellemzői, mely, mint egy szociális ujjlenyomat, az ott jelentkező igényeket egyedivé teszi. Ezek lehetnek földrajzi, demográfiai, etnikai, gazdasági különbségek, de még számos sajátságos körülmény is szóba jöhet (például infrastrukturális körülmények, vagy akár a humánerőforrásból adódó lehetőségek vagy nehézségek), melyek a szolgáltatást mindenképpen befolyásolni fogják.

Az Szt. 60. § (1) bekezdése alapján a falugondnoki, illetve tanyagondnoki szolgáltatás célja a falvak és a külterületi vagy egyéb belterületi, valamint a tanyasi lakott helyek az intézményhiányából 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 Szakmai rendelet 39. § (6) bekezdése alapján a falu- és tanyagondnoki szolgáltatás: szállítás, megkeresés és közösségi-fejlesztés szolgáltatási elemet biztosít.

- **szállítás:** javak vagy szolgáltatások eljuttatása az igénybe vevőhöz, vagy az igénybe vevő eljuttatása a közszolgáltatások, szolgáltatások, munkavégzés, közösségi programok, családi kapcsolatok helyszínére, ha szükségleteiből adódóan mindezek más módon nem oldhatóak meg,
- **megkeresés:** szociális problémák által érintett vagy veszélyeztetett azon egyének közvetlen, illetve közvetett módon történő elérése vagy felkutatása (a releváns szolgáltatásokhoz való hozzájuttatás céljából), akik vélhetően jogosultak egy adott szolgáltatásra, de azt bármilyen okból elérni nem tudják,
- **közösségi fejlesztés:** egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító- ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködéseket valósít meg.

A falu- és tanyagondnoki szolgáltatás feladatait a Szakmai rendelet 39. § (1)-(3) bekezdései határozzák meg. Az alábbiakban meghatározott alapfeladatok, kiegészítő feladatok és közvetett szolgáltatások azonban csak általános keretrendszerben jelennek meg. A ténylegesen végzett, a helyi igények kielégítését szolgáló tényleges tevékenységek ennél sokkabb színesebb képet mutatnak.

A szolgáltatás során az önkormányzat rendeletében a falu- és tanyagondnoki szolgáltatás számára meghatározott közvetlen, személyes szolgáltatások közül alapfeladatnak minősül

- a közreműködés az étkeztetésben,
- a közreműködés a házi segítségnyújtásban,
- a közreműködés a közösségi és szociális információk szolgáltatásában
- az egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás biztosítása, így a háziorvosi rendelésre szállítás, az egyéb egészségügyi intézménybe szállítás, a gyógyszerkiváltás és a gyógyászati segédeszközökhöz való hozzájutás biztosítása;
- az óvodáskorú, iskoláskorú gyermekek szállítása, így az óvodába, iskolába szállítás, az egyéb gyermekszállítás.

A szolgáltatás során az önkormányzat rendeletében a falu- és tanyagondnoki szolgáltatás számára meghatározott közvetlen, személyes szolgáltatások közül kiegészítő feladatnak minősülnek a lakossági szolgáltatások, így

- a közösségi, művelődési, sport- és szabadidős tevékenységek szervezése, segítése,
- az egyéni hivatalos ügyek intézésének segítése, lakossági igények továbbítása,
- az egyéb lakossági szolgáltatások, illetve a fent meghatározottakon kívüli egyéb alapszolgáltatások biztosításában való közreműködés.

A szolgáltatás során az önkormányzat rendeletében a falu- és tanyagondnoki szolgáltatás számára meghatározott, az önkormányzati feladatok megoldását segítő, közvetett szolgáltatásnak minősül

- az ételszállítás önkormányzati intézménybe,
- az önkormányzati információk közvetítése a lakosság részére,
- a falu- és tanyagondnoki szolgálat működtetésével kapcsolatos teendők ellátása.

A közreműködések vonatkozásában az adminisztrációval kapcsolatban fontos, hogy a falu- vagy tanyagondnok pontosan tudja, hogy tevékenysége mely szolgáltatáselemhez tartozik, illetve miben működik közre tulajdonképpen.
Ilyen például a közreműködés az étkeztetésben, mely két szolgáltatási elem is tartozhat: például, ha csak az étel kiszállítása történik, akkor a tevékenység a szállítás szolgáltatási elemhez tartozik. Amennyiben a falu- vagy a tanyagondnok úgy észleli, hogy valakinek étkeztetésre van szüksége, az

ezzel kapcsolatos kérelem kitöltésében való közreműködés, vagy a megfelelő hivatal részére történő jelzés alapján már a megkeresés szolgáltatási elemhez fog tartozni.

A házi segítségnyújtás tevékenységeit és résztevékenységeit (a falu- és tanyagondnoki szolgáltatás vonatkozásában csak szociális segítés keretében) a Szakmai rendelet 5. számú melléklete tartalmazza. Fontos azonban a megfelelő szakmai kompetenciák meghatározása. A közreműködések módját mindig a pontos kompetenciahatárok kijelölése határozza meg. A közreműködés a házi segítségnyújtásban látszólag nagy részben fedi a falu- és tanyagondnok tevékenységi körét, azonban ez nem is olyan egyértelmű „átfedés", hiszen, ahogyan majd alább is látjuk, amikor a falu, vagy tanyagondnok a felsorolt tevékenységeket végzi, akkor éppen az alapfeladataiba tartozó „közreműködést" valósítja meg.

A szolgáltatás kereteit meghatározó jogszabályi háttér ismerete azért is olyan fontos, hogy a szolgáltatást végző biztos lehessen benne, hogy amikor az alábbi tevékenységeket végzi, úgy közreműködik a házi segítségnyújtásban, tehát a falu vagy tanyagondnok kötelező alapfeladatát végzi, így tevékenységének adminisztrációja is egyértelmű, követhető és átlátható lesz.

Az 1. tanóra önellenőrző kérdései

Kinek a felelőssége a jogszabályi környezet változásának követése?

a) a jogalkotó felelőssége
b) a fenntartó felelőssége
c) a falu/tanyagondnok felelőssége
d) a fenntartó és a falugondnok/tanyagondnok közös felelőssége

Az alábbiak közül mely *nem* jellemzi a szakmai programot?

a) a jogszabályban meghatározott módon készül
b) a tartalma rendszeres felülvizsgálatot nem igényel
c) a szakmai működést elsősorban és alapvetően meghatározza
d) a szolgáltató egyik alapdokumentuma

2. óra: A falu- és tanyagondnokok dokumentációs kötelezettségei

Összefoglalás
Ebben a fejezetben a falu- és tanyagondnoki szolgáltatás legfőbb dokumentációs felületeit mutatjuk be.

Cél
A falu- és tanyagondnokok alaposan megismerjék a tevékenységnapló és a menetlevél kitöltésének fontosságát, valamint általános ismereteket szerezzenek és a gyakorlatban is tudják alkalmazni a pénzkezeléssel kapcsolatos szabályokat, és ismeretekkel rendelkezzenek a leltározás fontosságáról.

Kulcsszavak
tevékenységnapló; menetlevél és üzemanyag elszámolás; pénzkezelés – vásárlás, benzin, rendezvények.

A falu- és tanyagondnoki szolgáltatás dokumentációs kötelezettségeihez szorosan hozzátartoznak az adatvédelmi ismeretek is.
Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (általános adatvédelmi rendelet, GDPR) a személyes adatok kezelésére vonatkozóan alapelveket határoz meg, az alapelvek teljesüléséhez pedig részletes követelményrendszert állapít meg. A GDPR hét alapelvet ír le, ezek a személyes adatok kezelése során, együttesen alkalmazandók. Az adatvédelem elveit minden azonosított vagy azonosítható természetes személyre vonatkozó információ esetében alkalmazni kell.

Alapvetően az Szt. és a Gyvt. rendezi az adatkezeléssel kapcsolatos fő szabályokat, e törvények végrehajtási rendeleteiben is találhatók szabályozások, a területen alkalmazott nyomtatványok, dokumentációk szintén adatkezelési jogalapot jelentenek.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénnyel összhangban a GDPR szerint az adatvédelem alapelvei:

- a jogszerűség, átláthatóság, azaz a „Ki, mire használhatja az adataimat?” kérdés egyértelmű megválaszolása, megfelelő, közérthető, részletes, teljes, könnyen hozzáférhető és előzetes tájékoztatás;
- a célhoz kötöttség, azaz csak meghatározott célra kérhetőek adatok;
- az adattakarékosság, azaz csak a meghatározott célhoz feltétlenül szükséges adatok kérhetők;
- a pontosság, azaz helyes (elírásmentes) és hiánytalan rögzítés;
- a korlátozott tárolhatóság, az adat csak addig tárolható, amíg a cél be nem teljesül, vagy amíg a jogszabály előírja;
- az integritás, bizalmas jelleg és
- az elszámoltathatóság, azaz az ellenőrizhetőség, az adatok érintett általi korlátozásmentes kontrollja.

A falu- és tanyagondnoki szolgálat esetén felmerül a kérdés, hogy GDPR alapelvei és a szakmai szabályozók keretrendszere és szabályozása miként érinti a szolgáltatást, hiszen nem vezet ellátotti dokumentációt, sem intézményi dokumentációt, vagyis látszólag nem kezel adatokat. Ez azonban nem feltétlenül igaz, legalábbis nem ilyen egyértelmű.

A falu- és tanyagondnok, valamint a szolgáltatást igénybe vevők közötti kapcsolat a szolgáltatás jellegéből adódóan a bizalmas viszonyra épül, ezért kiemelt jelentősége van az integritás, **bizalmas jelleg** alapelvnek, aminek értelmében biztosítani kell az adatok jogosulatlan és jogellenes kezelésének, véletlen elvesztésének, megsemmisülésének, illetve károsodásának megelőzését. A falu- és tanyagondnok számos olyan információval (egészségi állapot, magánéleti kérdések, anyagi vagy szociális státus stb.) bír, melyek egyértelműen személyes jellegűek, azok harmadik személyre nem

tartoznak, de sok olyan iratot (recept, kérelem, felszólító levél stb.) kezel, amelyek személyes adatokat tartalmaznak. Az óvatlanul szem előtt hagyott adatokat más megláthatja és felhasználhatja. A legegyszerűbb megoldás, ha minden irat egy dossziéba („fekete mappa") kerül. Az asztalon, gépjárműben (pl. műszerfalon) hagyott iratokba bárki betekinthet, és az abban látottakból széles körű következtetéseket vonhat le. Ha az egy-egy lakos számára vásárolt termékeket (pl. gyógyszerek, pelenka, alkohol) a falu- és tanyagondnokon kívül más is látja, akkor azok szintén találgatásokra adhatnak okot. Ennek megelőzése érdekében érdemes a beszerzett termékeket úgy szállítani, hogy az ne legyen látható, ne legyen felismerhető („fekete zsák").

Az említett bizalmi jelleg okán, illetve arra való hivatkozással kijelenthetjük, hogy nemcsak a látott, hanem a hallott információkkal is körültekintően kell bánni. Egy kistelepülésen a név nélkül elmesélt események érintettjének személye is könnyen beazonosíthatóvá válhat, és ily módon bekövetkezik a személyes adatokkal való visszaélés: az adatvédelmi incidens, ami már jogkövetkezményeket von maga után.

A gyors technológiai fejlődés és a globalizáció új kihívások elé állította a személyes adatok védelmét. A személyes adatok gyűjtése és megosztása jelentős mértékben megnőtt. „Az adataim én vagyok", így azok harmadik személyhez kerülve akár jóhiszeműen, akár rosszhiszeműen felhasználva jelentős kárt, hátrányt okozhatnak, ennek okán mindenkinek joga van a rá vonatkozó személyes adatok védelméhez. A természetes személyek személyes adataik kezelésével összefüggő védelméhez kapcsolódó elvek és szabályok a természetes személyek állampolgárságától és lakóhelyétől függetlenül tiszteletben tartják e természetes személyek alapvető jogait és szabadságjogait, különösen, ami a személyes adataik védelméhez való jogukat illeti.

A falu- és tanyagondnoki szolgáltatás tehát a látszat ellenére hozzáfér adatokhoz, információkhoz, és kezel vagy kezelhet személyes adatot, adatokat, melyekért felelősséggel tartozik. Fontos tehát a napi tevékenység során az adatvédelmi alapelvek figyelembevételével óvni az adatokat, megőrizni a bizalmi jelleget.

2.1. A tevékenységnapló

A Szakmai rendelet 39.§ (4) bekezdése alapján a falugondnok tevékenységét a szociál- és nyugdíjpolitikáért felelős miniszter által meghatározott, a Szociális Ágazati Portálon (a továbbiakban Száp) közzétett tevékenységnaplóban kell dokumentálni. A Szápon a közzétett tevékenységnapló minta mellett tartalmazza a kitöltési útmutatót is.

A falu-, vagy tanyagondnok távolléte esetén a munkanaplót/tevékenység napló a szolgálatot ellátó helyettes tölti ki, akit a Szolgáltatást végzőt (ha nem azonos a falu- vagy tanyagondnok személyével) rovatban nevesíteni is kell.

A tevékenység napló csak a falu-és tanyagondnoki szolgáltatással kapcsolatos tevékenységeket dokumentálja, azt a tevékenységet is, amely nem jár a gépjármű használattal. A menetlevél a falugondnoki autó minden megtett kilométerét eseményszerűen, időrendben dokumentálja.
A tevékenység bejegyzése esetén törekedni kell a tömör, informatív közlésre.

Amennyiben a szolgáltatás nyújtása rendszeresen, ugyanazon személyi kör részére történik (pl. naponta iskolások iskolába szállítása, vagy hetente gyógyszer felíratása, recept kiváltása), a szolgáltatást rendszeresen igénybevevőkről külön lista készíthető (személyszállítás esetén utas-lista), melyet a szolgáltatás minden ismétlődésekor szükségtelen újra elkészíteni. Ilyen esetben a Szolgáltatást igénybe vevők neve rovatban hivatkozni kell a külön listára.

Szolgáltatást igénybe vevők aláírása oszlop vezetése a fenntartó döntése alapján mellőzhető. Ennek módja, hogy a fenntartó külön szabályt hoz erre (önkormányzati fenntartó esetében helyi rendeletet alkot, vagy civil, egyházi fenntartó esetében pl. fenntartói utasítást ad ki), amiben mentesíti a falu-, tanyagondnokot az aláíratási kötelezettség alól. A három (munkaidő nyilvántartás, menetlevél, tevékenységnapló) dokumentumnak összhangban kell állnia.
Például: Nyúlas Község Önkormányzátának Képviselő-testülete 99/1999. (IX.19.) számú önkormányzati határozatával mentesíti a falugondnokot a Tevékenységnaplóban történő a "Szolgáltatást igénybe vevők aláírása oszlop" aláíratási kötelezettsége alól.

A tevékenység bejegyzése során használható a Szociális Ágazati Portál honlapján közzétett **kódrendszer** is, **ennek használata azonban nem kötelező**. A kódrendszer az Szakmai rendelet 39.§ (1)-(3) bekezdése szerint csoportosítja a tevékenységeket. A falu- és tanyagondnoki munka sokszínűsége miatt előfordulhat, hogy olyan, helyi igény kielégítését szolgáló egyedi tevékenység végzésére van szükség, ami nem, vagy csak nehezen illeszthető be a kódrendszerbe.

A falu- és tanyagondnok és a jelzőrendszer

Fontos a megfelelő szakmai kompetenciák meghatározása, mert az általánosságokban megfogalmazott szakmai tartalom nem biztosítja megfelelően a szakmai munka kereteit. Az Szt. 64. § (2) bekezdése alapján a családok 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 segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást. Fontos kiemelni tehát, hogy falu- vagy tanyagondnok a jelzést ne a fenntartóhoz delegálja! A jelzőrendszeri tag minőségben végzett tevékenység nem csak a gyermekekre vonatkozik. Bár az Szt. 64. § (2) bekezdése mellett a veszélyeztetettségről, krízishelyzetekről és azokkal kapcsolatos teendőkről a Gyvt. 17. § (1) bekezdésének b) pontja is rendelkezik, ügyelni kell arra, hogy a veszélyeztetettség kapcsán nem csak a gyermekveszélyeztetettség, hanem a „felnőttveszélyeztetettség" felismerése és jelzése is kiemelt fontosságú feladata a szolgáltatásnak. A Gyvt-ben szabályozott gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatot látnak el – a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése és megszüntetése érdekében – a törvényben meghatározott alaptevékenység keretében többek között **a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók**. Tekintettel arra, hogy a falu- és tanyagondnoki szolgáltatás jellegéből adódóan a szolgáltatás ellátási területén nagy számban élnek idős emberek is, a róluk való gondoskodáshoz rendelt tevékenységek és feladatok is kiemelt jelentőséggel bírnak, így például azok a településre jellemző, vagy az univerzális „veszélyfaktorok" is, melyek felismerésével krízishelyzetek kialakulása előzhető meg.

A krízishelyzet, vagy veszélyeztetettség tágabb értelemben olyan egyéni vagy családi, környezeti, társadalmi helyzet, vagy ezek következtében kialakult állapot, amely az egyén vagy család testi vagy lelki megrendülését, társadalmi ellehetetlenülését okozza. Ilyen a magányosan élő idős emberek, gyermeküket egyedül nevelő szülők, vagy a többgyermekes, alacsonyabb életszínvonalon élő családok sajátos élethelyzetéből adódó lehetséges problémák, de ilyen például a november 1-jétől a következő év április 30-áig terjedő időszak, amikor a külterületeken élők rendszeres látogatása prioritást élvez a feladatszervezéskor, de a belterületeken is fokozott figyelmet igényel a hideg, jeges időszak alatt a fűtési és a fizikai szükségletek kielégítetlenségéből adódó problémák figyelemmel követése és kezelése. Sajnos, az ebben az időszakban történő balesetek és baleseti halálozások jelentős része saját otthonban történik, esés, kihűlés, akut rosszullétek következtében, elszenvedői pedig gyakran magányosan élő idős emberek.

Együttműködési kötelezettség: A jelzési kötelezettség mellett együttműködési kötelezettsége is van a falugondnoknak, amely kiterjed arra, ha az esethez kapcsolódóan meghívhatják esetmegbeszélésre, esetkonferenciára, melyen részt kell vennie.
A falugondnoknak és a tanyagondnoknak részt kell vennie a család- és gyermekjóléti szolgálat által szervezett szakmaközi megbeszéléseken, melynek a célja, hogy az észlelő- és jelzőrendszeri tagok együttműködését elősegítse, hatékonyabbá tegye. Valamint az éves tanácskozáson is, amelynek célja a település szociális és gyermekvédelmi helyzetének bemutatása, fejlesztési irányainak meghatározása, valamint a helyi közösség, illetve a döntéshozók érzékenyítése.

Fenti elvet tehát érdemes tudatosan beépíteni a napi tevékenységek közé, azonban **a jelzés dokumentálása nem a falu- vagy tanyagondnokot terheli**, hanem az jelzést fogadó szolgáltatónak, így ez, a jelzés tényének a tevékenységnaplóban való rögzítése azonban nem elhagyható / ~~kívül plusz adminisztrációs terhet a falu- és tanyagondnoki szolgáltatás során nem jelent~~/

A jelzéshez és a jelzőrendszeri szerephez kapcsolódó dokumentumok az alábbi linken megtalálhatóak:
http://szocialisportal.hu/-/csalad-es-gyermekjoleti-szolgaltatasok-szakmai-szabalyzo-dokumentumai

Mentálhigiéné a gyakorlatban

A falu- tanyagondnoki szolgáltatás tevékenység adminisztrációja a tevékenységnaplón keresztül betekintést enged a mindennapi feladatokon keresztül abba személyes és bizalmon alapuló munkába, melyet gyakran oly nehéz megfogalmazni, főként adminisztrálni, vagyis bemutatni, mi is történik a valóságban. Az adminisztrációhoz használt kódtábla ugyan leegyszerűsíti a tevékenységadminisztrációt, azonban bizonyos szempontból el is fed néhány alapvetően fontos, meghatározó tevékenységet. A kódtábla mellőzésével, vagyis a tényleges tevékenységek megnevezésével vezetett tevékenységnapló már több információt tartalmaz, de csak nagy ritkán találunk pl. „beszélgetés, segítő beszélgetés" bejegyzést, holott a falu- és tanyagondnok napi tevékenysége során folyamatosan kommunikál, kapcsolatot teremt, és az általa biztosítandó szolgáltatási elemek is ezt igénylik tőle: a kommunikációt. **A szállítás, a megkeresés és a közösségi fejlesztés is meglehetős verbális aktivitást igényel, ez pedig kikerülhetetlenül hatással van az emberi kapcsolatok minőségére.**

Amikor például a tanyagondnok munkája során csak azért meglátogatja a szolgáltatást igénybe vevőt. ~~aszolgáltatási területének vagy körzetének peremén élő lakosait,~~ hogy megkérdezze, éreznek- e szükséget valamiben, és emellett kérdezi, meghallgatja őket mindennapi hogylétük felől, ilyenkor nem csupán egy féle tevékenységet végez. Nem csupán „megkeres", nem csupán „vizitel", hanem ~~Ilyenkor~~ a tanyagondnok a felkeresett személyt egy közösséghez kapcsolja, és miközben meghallgatja, a tevékenységnaplóba nehezen lejegyezhető, de annál fontosabb tevékenységet végez: ez a tevékenység a **mentálhigiénés tevékenység**.

Amikor a mentálhigiénés tevékenységről beszélünk, nem egy-egy olyan tevékenységről beszélünk, amit kiragadhatunk, illetve megnevezünk a napi feladatok közül, hanem egy sokkal tágabb értelembe vett segítő tevékenységről, a szolgáltatás sajátos jellegéből adódó, annak mindenkori bizalmi jellegén alapuló, ellátott centrikus, személyközpontú szolgáltatásnyújtásban megvalósuló támogató-megtartó tevékenységek összességéről, egy szemléletmódról.

De mi is az a mentálhigiéné? **A mentálhigiéné minden olyan tevékenység, melynek célja az egészséges lelki élet kialakítása és megtartása**, így a lelki egészség elősegítése és megőrzése, illetve azon ismeretek és intézkedések felhasználása, melyek arra irányulnak, hogy megelőzzék a lelki rendellenességeket és javítsák az egyén pszichológiai beilleszkedését a társadalomba, illetve képességeit a harmonikus szociális kapcsolatok kialakítására.

„A mentálhigiéné szemlélet, a mentálhigiéné elsődlegesen a proszociális értékek, valamint az élet minőségének fejlesztésére, az életigenlő magatartás támogatására irányul. Ezáltal hozzájárul az erkölcsi értékek megszilárdulásához, az önpusztító, destruktív és aszociális megnyilvánulások és minták gyakoriságának mérséklődéséhez is." (Magyar Mentálhigiénés Szövetség, 1995. http://www.mamesz.hu/rolunk/alapdokumentumaink/64-programyilatkozat)

„A mentálhigiéné alakuló, szerveződő szemlélet és elméletrendszer, interdiszciplináris megközelítésmód, amely a pszichés működészavarok megelőzési lehetőségeire és az egészséges lélektani folyamatok és személyközi kölcsönhatások fejlesztésére vonatkozik, illetve társadalmi gyakorlat, amely intézmények, szervezetek, embercsoportok - magukat egészségesnek érző emberek - mozgósítására és megváltoztatására irányul." (Buda, 1994. 6.o,)

„A mentálhigiéné egészségközpontú szemléletmód, elméleti és gyakorlati tudás, ezen nyugvó felelősség egészségünk megóvásáért (primer prevenció) és erre vonatkozó magatartáskultúra (...), többlettudás az emberi tényezőről" (Klinikai Pszichológiai Szakmai Kollégium, Bagdy, 1996/4. 3. o.)

„A mentálhigiéné a lelkileg egészséges személyiség kialakítására, valamint a mentálhigiénés elvek társadalomban való érvényesülésére és fejlesztésére irányuló mindenfajta erőfeszítés és igyekezet közös elnevezése." (Tomcsányi, 2003, 18. o.)

„A mentálhigiéné modern tudomány, azontúl bizonyos világkép, értékszemlélet, gyakorlat és magatartásmód. Művelői szerint az emberek lelki problémái mérsékelhetőek, illetve megelőzhetőek. A mentálhigiénés szemlélet és gyakorlat általánosságban az életminőség javítására irányul, közvetve és közvetlenül segíti a lelki egészség (ki)fejlesztését, megóvását és fönntartását." (Grezsa, 1998. 12.o.)

A fenti definíciókat olvasva talán kitűnik, hogy a mentálhigiéné milyen egyértelműen és szorosan kapcsolódik a falu- és tanyagondnoki száltatás ~~által biztosított szolgáltatási elemek~~ elemeinek mindegyikéhez, illetve a hozzájuk kapcsolható tevékenységek szinte mindegyikéhez. **S bár a tevékenységnaplóban nem jelenik meg, fontos, hogy a napi rutin során mindez tudatos legyen**, hiszen a jogszabályban leírt célok mögött éppen ezeket az árnyalt célok lappanganak.

2.2. A menetlevél és üzemanyag elszámolás

A falugondnoki, tanyagondnoki szolgáltatáshoz használt gépjárműnek rendelkeznie kell érvényes forgalmi engedéllyel, kötelező felelősség- és CASCO biztosítással, amennyiben a gépjármű pályáztatás során ezt előírták. A falu- és tanyagondnok számára kell egy megbízólevél/meghatalmazás a gépjármű használatához. Amennyiben a gépjármű személygépkocsira van vizsgáztatva, a közforgalmú fuvarozásra, személyszállításra vonatkozó szabályok szerint nem kötelező a menetlevél, azonban az ágazati szabály viszont előírja, tehát kötelező a menetlevél vezetése! Helyi rendelet, vagy a gépjárműszabályzat további szabályokat is alkothat a menetlevél használatával és vezetésével kapcsolatosan. A futásteljesítményt egyébként a számviteli szabályok szerint is ellenőrizhető módon rögzíteni kell, ennek egyik formája lehet a menetlevél vezetése.

A Szakmai rendelet 39. § (4) bekezdése előírja, hogy a falu-, tanyagondnoki szolgáltatáshoz használt gépjármű menetlevelén fel kell tüntetni, hogy a gépjárművet a falugondnoki szolgáltatás ellátásához veszik igénybe. Ebből az következik, hogy a menetlevél vezetése kötelező.

A menetlevél egy ún. szigorú számadású bizonylat[1]. A menetlevelet a jármű vezetője állítja ki, aki köteles azt a feladatellátás során eseményszerűen vezetni és aláírásával hitelesíteni. A menetlevél minimális adattartalma:

- gépjármű rendszáma, gyártmánya, a megengedett szállítható személyek száma;
- gépjárművezető neve;
- dátum, kezdő- és záró időpont (óra, perc);
- megállási helyek, km-óra állás, szállított személyek száma;
- összes km, idő, szállított fő;
- a gépjárművezető aláírása.

A kereskedelmi forgalomban kapható menetlevelek adattartalma lehet ennél bővebb, részletesebb. Ritka, de az is előfordulhat, hogy tehergépjárművel látják el a szolgálatot. A fenntartónak gépjármű-üzemeltetési szabályzatban rögzítenie kell, hogy melyik menetlevél változatot használják.

A menetlevél melléklete az utas-lista, ami a menetlevél egy bizonyos, beazonosíthatóan megjelölt sorához rendelhető, és az adott soron feltüntetett szállított személyek számával megegyező számú nevet tartalmaz. (Ez a lista lehet a tevékenységnapló melléklete is.)

Nagyon fontos, hogy a falu-, vagy tanyagondnok távolléte esetén – csakúgy, mint a tevékenységnaplót – a szolgálatot ellátó helyettesnek vezetnie kell a menetlevelet.

A menetlevélben rögzített futásteljesítményalapján történik a gépjármű üzemanyag elszámolása a gépjármű-üzemeltetési szabályzatban rögzített módon.

2.3. A pénzkezelési szabályzat – vásárlás, benzin, rendezvények

A falugondnok a munkaköre ellátása során készpénzzel is bánik. Napi gyakorlat, hogy a fenntartó szervezet vagy az önkormányzat és intézményei részére valamilyen anyag, eszköz vagy szolgáltatás vásárlásával bízzák meg. A falugondnoki szolgálatok közvetlenül felmerülő napi költségeit – üzemanyag, kenőanyag, ablakmosó folyadék stb. – a fenntartó pénztárából felvett ellátmány fedezi.

Leggyakoribb azonban, hogy a falugondnoki szolgáltatást igénybe vevők, megbízásából, az általuk megjelölt célú áruk és szolgáltatások megvásárlása kérik meg a falugondnokot. Nagyon sok településen az alapvető élelmiszerek megvásárlása is feladata. Heti, havi rendszerességgel bevásárló napokat is szervez a közeli piacra vagy bevásárló központokba. Ilyenkor gyakran megtelik a falugondnoki busz. Ki-ki bevásárol maga és a szomszédjai, rokonai részére. Számos felkérést kap a falugondnok is és egy listával a kezében indul ő is bevásárolni[2]. A gyógyszer beszerzés még ennél is körültekintőbb odafigyelést igényel. A fenntartók pénzkezelési szabályzatához illeszkedik, illetve annak része a falugondnoki szolgálatok pénzkezelési feladatainak a szabályozása.

---

[1] "A szigorú számadás alá vont bizonylatokról, nyomtatványokról a kezelésükkel megbízott vagy a kibocsátásukra jogosult személynek olyan nyilvántartást kell vezetni, amely biztosítja azok elszámoltatását" (2000. évi C. törvény a számvitelről)

Az azonosítás szükségessége miatt minden ide sorolt nyomtatvány nyomtatott sorszámmal rendelkezik. Az azonosítási adatot előrenyomva tartalmaznak, a változó adatokat pedig kézzel kell beírni. A felhasználásra való átvételkor és átadáskor nyilatkozatot kell írni, vagy jegyzőkönyvben feljegyezni, a kiadott bizonylatokról pedig összefoglaló nyilvántartást szükséges vezetni.

[2] Erről részletesen még szó esik a 4.10. fejezetben is!

2.4. Leltár

A falu- és tanyagondnokoknak alapvetően nem feladatuk a leltározás, azonban a fenntartó bevonhatja őket a leltározással kapcsolatos feladatokba is.
A leltározás célja a költségvetési szerv vagy a gazdálkodó szervezet kezelésében lévő térítés nélkül használatába vett, befektetett eszközök, készletek, követelések, pénzügyi eszközök, kötelezettségek, valamint azok forrásainak számbavétele és a valóságban meglévő mennyiségük, megállapítása, a hiányok és a többletek feltárása, anyagi felelősség megállapítása, anyagi felelősök elszámoltatása, a helyes eszköz és forrás állomány megállapításán keresztül a mérleg valódiságának biztosítása az adott időpontra vonatkozóan.

Az önkormányzatoknak, mint költségvetési szerveknek és a gazdálkodó szervezeteknek belső szabályzatban kell rendezni:

- a leltározás és a leltárkészítés alapvető előírásait,
- a leltározási ütemterv általános rendelkezéseit,
- a leltározás előkészítése során elvégzendő feladatokat,
- a leltározás módját,
- a feldolgozás módszerét,
- az értékelés technikai szabályait,
- a leltárkülönbözetek megállapításának és rendezésének formáit,
- a leltározás ellenőrzésének módszerét.

Hiány esetén:

- a felelősség mértékét,
- a felelősségre vonás módját.

A szabályzat elkészítéséért való felelősségre vonatkozó szabályokat.

A 2. tanóra önellenőrző kérdései

Az alábbiak közül mely Tevékenységnaplóra vonatkozó állítás helytelen?

a) A Szociális Ágazati Portál honlapján található.
b) A tevékenységnapló csak a falu-és tanyagondnoki szolgáltatással kapcsolatos tevékenységeket dokumentálja.
c) Kitöltés során a Szociális Ágazati Portál honlapján közzétett kódrendszer használata kötelező.
d) A mentálhigiénés tevékenységek a tevékenységnaplóban nem jelennek meg.

Az alábbiak közül mely intézménynek *nem* kötelessége a jelzőrendszeri jelzés, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást?

a) **egyesület**
b) járási hivatal
c) pártfogói felügyelői szolgálat
d) szociális szolgáltató intézmény

3. óra: A falu és tanyagondnokok dokumentációs kötelezettségei

Összefoglalás
Szakmai munkához szorosan kapcsolódó dokumentumok gyakorlati megismerése, Ebben a fejezetben az előző két részben ismertetett elmélet után a mindennapi gyakorlatban előforduló eseteken, szituációkon keresztül adunk megoldási javaslatokat a falu- és tanyagondnoki munka dokumentálásához. Egy-egy esetleírást követően a falu- és tanyagondnokok munkájának legfőbb dokumentálási felületének, a tevékenységnaplónak a szakszerű és pontos kitöltését mutatjuk be, természetesen egy-egy rövid magyarázattal kiegészítve.

Cél
A tevékenységnapló minél pontosabb, informatívabb kitöltésének elsajátítása, a mindennapi munka során előforduló eseteken, tevékenységeken keresztül.

Kulcsszavak
Tevékenységnapló; szolgáltatást igénybe vevő; szolgáltatás időtartama; helyettesítés; a szolgáltatást rendszeresen igénybe vevőkről lista készítés.

Dátum: ..... év ..... hó ..... nap					
Szolgáltatás kezdetének időpontja:				**..... óra..... perc**	
Szolgáltatás befejezésének időpontja:				**..... óra..... perc**	
Szolgáltatással összefüggésben megtett kilométer:					
Szolgáltatást végző neve (ha nem azonos a falu- vagy tanyagondnok személyével):					
Sorszám:	**Szolgáltatás időtartama (óra, perc):**	**Tevékenység:**	**Szolgáltatást igénybe vevők száma:**	**Szolgáltatást igénybe vevők neve:**	**Szolgáltatást igénybe vevők aláírása:**
Szolgáltatást végző aláírása:				.....	
Fenntartó teljesítést igazolni jogosult megbízottjának, meghatalmazottjának aláírása:				.....	

1. sz. ábra: Tevékenységnapló

A tevékenységnapló egyes részeinek bemutatása és kitöltési útmutatója

Dátum: ..... év ..... hó ..... nap

2. sz. ábra

A falu- és tanyagondnoki szolgáltatás esetében napi nyilvántartást kell vezetni, vagyis minden egyes napon külön nyilvántartáson kell rögzíteni az aznapi tevékenységeket/szolgáltatásokat.

Szolgáltatás kezdetének időpontja:	**..... óra..... perc**
Szolgáltatás befejezésének időpontja:	**..... óra..... perc**

3. sz. ábra

Az aznapi szolgáltatás kezdetének és befejezésének időpontjának illeszkednie kell a szakmai programban leírtakhoz, illetve összhangban kell lennie a munkaköri leírással is. Fontos figyelni a napi nyolc órára, vagy a heti negyven órára, vagy a kiadott pihenőnapra is.

Szolgáltatással összefüggésben megtett kilométer:	

4. sz. ábra

A szolgáltatással összefüggésben megtett kilométer azt a távolságot jelenti, melyet a falu- vagy tanyagondnok az egyes szolgáltatások során a szolgáltatáshoz használt gépjárművel megtett. Nem tüntethető fel ezen sorban a szolgáltatáson kívül megtett kilométer (vagyis azon távolság, melyen a gépjárművet nem a szolgáltatást végző, vagy az őt helyettesíteni jogosult személy használja, és/vagy nem a falugondnoki illetve a tanyagondnoki szolgáltatás körében végzett feladatok ellátásához van igénybevéve a jármű).

Szolgáltatást végző neve (ha nem azonos a falu- vagy tanyagondnok személyével):	

5. sz. ábra

Ezt a részt csak a kinevezett falugondnok, tanyagondnok helyettesítése esetén kell használni, vagyis csak akkor kell kitölteni, ha nem maga a kinevezett falugondnok, tanyagondnok végzi és dokumentálja az aznapi szolgáltatást, tevékenységeket.

Sorszám:	**Szolgáltatás időtartama (óra, perc):**	**Tevékenység:**	**Szolgáltatást igénybe vevők száma:**	**Szolgáltatást igénybe vevők neve:**	**Szolgáltatást igénybe vevők aláírása:**

6. sz. ábra

Ez a rész a falugondnok, tanyagondnok napi szakmai munkájának legfontosabb felülete, az aznap elvégezett szakmai tevékenységek rögzítésére szolgáló rész.

A tevékenység bejegyzése esetén törekedni kell a tömör, informatív közlésre, de ne is csak egy-egy szót írjunk. Ha van olyan feladat, amit viszonylag gyakran, vagy napi rendszerességgel végzünk, akkor azokat mindig ugyanúgy rögzítsük, nevezzük meg.
A tevékenységek esetében nem csak a konkrét tevékenységet kell megjeleníteni a nyilvántartásban, hanem azt a szolgáltatási elemet is, melyhez az adott tevékenység tartozik.

A szolgáltatást igénybevevők számát és nevét értelemszerűen nem kell kitölteni, amennyiben a szolgáltatás jellege miatt erre nincs lehetőség (pl. falunap szervezése).

Amennyiben a szolgáltatást valamely intézmény (pl. települési önkormányzat) veszi igénybe, a szolgáltatást igénybevevő nevénél az intézményt kell feltüntetni. A szolgáltatást igénybevevők számát ebben az esetben nem kell kitölteni.

Amennyiben a szolgáltatás nyújtása rendszeresen, ugyanazon személyi kör részére történik (pl. naponta iskolások iskolába szállítása, vagy hetente gyógyszer felíratása, recept kiváltása), a szolgáltatást rendszeresen igénybevevőkről külön lista készíthető, melyet a szolgáltatás minden ismétlődésekor szükségtelen újra elkészíteni. Ilyen esetben az adott napon a szolgáltatást igénybevevőket csupán a szolgáltatást igénybevevők számánál kell feltüntetni. A konkrét személyek nevét az egyes szolgáltatási alkalmakkor ebben az esetben sem az adatlapon, sem a külön vezetett listán nem kell feltüntetni.

A szolgáltatást rendszeresen igénybevevők listáján fel kell tüntetni, hogy az adott személy mely időszakban volt rendszeres igénybevevője a szolgáltatásnak.

Szolgáltatást végző aláírása:	.....
Fenntartó teljesítést igazolni jogosult megbízottjának, meghatalmazottjának aláírása:	.....

7. sz. ábra

A napi nyilvántartást a szolgáltatást nyújtónak, vagyis a falugondnoknak, tanyagondnoknak (helyettesítése esetén a helyettesítést végzőnek) alá kell írnia, és ezzel az aláírással igazolja, hogy a tevékenységnaplóban bejegyzések a valóságnak megfelelnek.

A következőkben egy-egy eseten keresztül mutatjuk be, hogyan érdemes kitölteni a tevékenységnaplót. Az esetek a falu- és tanyagondnokok mindennapjaiból származnak.

1. Éjszakai telefonhívás
„Már elmúlt éjfél, amikor felriadtam a mobil csörgő hangjára. Láttam, hogy az egyik falubeli hív, akinek többször is hoztam már gyógyszert. A telefonban elmondta, hogy a hat hónapos kislányukat vitték be a

gyermekorvosi ügyeletre. Az ügyeletes patikában kiváltották a gyógyszert, de most ott ragadtak a gyógyszertár előtt, mert nem indul az autójuk. Az eső zuhog, az utolsó busz is elment, pénzük nem maradt taxira. Kocsiba ültem, majd átváltottam a falugondnoki autóra és elindultam a családért. A városba érve hamar megtaláltam őket. Átszálltak a kisbuszba. A hátsó ülésen foglaltak helyet, a babahordozót is rögzítettük a biztonsági övvel. Szerencsésen hazaszállítottam őket. Az édesanya elmondta, hogy nagyon idegesek voltak, mert próbáltak segítségül hívni egy rokont és egy barátot is, de egyiket sem érték el. A segélyhívó számán akartak tanácsot kérni, amikor eszébe jutott, hogy megpróbálkozik a falugondnokkal. A szülők kellemetlenül érezték magukat a késői zavarás miatt, de én megnyugtattam őket."

A példában leírt tevékenységek elhelyezése a tevékenység naplóban a kódtábla használata alapján

Kód	**Tevékenység megnevezése**	**Tevékenység tartalma**
B3	Gyógyszerkiváltás	Rendkívüli helyzet: éjszaka az orvosi ügyeletre vitt gyermek, defektes autó, család hazaszállítása

8. sz. ábra

Dátum: 2019. év 09. hó11. nap éjszaka, rendkívüli helyzet					
Szolgáltatás kezdetének időpontja:				**0 óra 15 perc**	
Szolgáltatás befejezésének időpontja:				**2 óra 00 perc**	
Szolgáltatással összefüggésben megtett kilométer:				38 km	
Szolgáltatást végző neve (ha nem azonos a falu- vagy tanyagondnok személyével):				Molnár Kálmán, falugondnok	
Sorszám:	**Szolgáltatás időtartama (óra, perc):**	**Tevékenység:**	**Szolgáltatást igénybe vevők száma:**	**Szolgáltatást igénybe vevők neve:**	**Szolgáltatást igénybe vevők aláírása:**
1.	0:15-2:00	Rendkívüli helyzet: éjszak az orvosi ügyeletre vitt gyermek, defektes autó, család hazaszállítása, gyógyszerkiváltás	3 fő	Bálint János és családja	B J aláírása
Szolgáltatást végző aláírása:				Molnár Kálmán, falugondnok aláírása	
Fenntartó teljesítést igazolni jogosult megbízottjának, meghatalmazottjának aláírása:				Kocsis Franciska aláírása	

9. sz. ábra

2. Vészhelyzet kialakulásának megelőzése

Februárban esett meg velem, hogy egy idős nénit vittem a városba – szakrendelésre. Beszélgettünk a családjáról, gyerekeiről, unokáiról, kik a távolabbi megyeszékhelyen élnek, jó körülmények között, biztos egzisztenciával. Mesélt még az egészségügyi problémáiról a beteg férjéről. Szóba került az időjárás, hogy lassan közeledik a tavasz és éppen most köszönt be az ilyenkor nem megszokott zimankó. Az időjárás előrejelzés szerint is tartósnak ígérkezik a tél szorítása. Megérkeztünk a kórházba, nem kellett sokat várnunk, hamar lezajlott a vizsgálat és szerencsére nem találtak semmi komoly bajt a néninél. Hazafelé megkért, hogy álljak meg a boltnál, mert a beteg férjének szeretne gyümölcsöt vásárolni. Úton hazafelé láttam rajta, hogy a jó diagnózis ellenére is feszült, szótlan. Megkérdeztem tőle nincs-e valami baj, hátha tudok segíteni, csak szóljon bátran. Ekkor elmondta, hogy elszámították magukat a tűzifával és kb. két hétre elegendő fűtőanyag van a tárolóban, nem is tudja, hogyan szerezhetne be tüzelőt ilyen gyorsan. Attól fél megfagynak. Megkérdeztem, hogy a gyerekeiknek szóltak-e a dologról, de a néni elhárította a kérdést, mondván nem akarják őket a gondjaikkal terhelni, hiszen nagyon elfoglaltak. Miután kisegítettem az autóból és bekísértem a lakásba, bekopogtattam a szomszédba. Itt megtudakoltam a gyerekek telefonszámát és felhívtam őket. A hölgy értetlenül állt az eset előtt és nem igazán tudta felfogni, hogy a szüleik miért nem jelezték a problémájukat. Természetesen megnyugtatott, mielőbb elrendezik a tűzifa beszerzést. Valóban – egy hét múlva ismét volt bőven tűzifa a tárolóban.

A példában leírt tevékenységek elhelyezése a tevékenység naplóban a kódtábla használata alapján

Kód	**Tevékenység megnevezése**	**Tevékenység tartalma**
B2	Egyéb egészségügyi intézménybe szállítás	felülvizsgálatra szállítás
A2	Közreműködés a házi segítségnyújtásban	Hazafele a helyi boltban vásárlás
A2	Közreműködés a házi segítségnyújtásban	Kapcsolatfelvétel a családtagokkal a vészhelyzet elhárítása (tűzifa beszerzés ügyében)

Dátum: 2019. év 02. hó 14. nap					
Szolgáltatás kezdetének időpontja:				**7 óra 00 perc**	
Szolgáltatás befejezésének időpontja:				**16 óra 30 perc**	
Szolgáltatással összefüggésben megtett kilométer:				25	
Szolgáltatást végző neve (ha nem azonos a falu- vagy tanyagondnok személyével):				Kistóth Benedek, falugondnok	
Sorszám:	**Szolgáltatás időtartama (óra, perc):**	**Tevékenység:**	**Szolgáltatást igénybe vevők száma:**	**Szolgáltatást igénybe vevők neve:**	**Szolgáltatást igénybe vevők aláírása:**
1.					
2.	8:30-10:00	szállítás kórházi felülvizsgálatra	3 fő	Sajtos B. Kincses M, Kámán S.	aláírások
3.	10.00-10.30	szállítás, bevásárlás a boltban, hazaszállítás	3 fő	Sajtos B. Kincses M, Kámán S.	aláírások

4.	10:30-11:00	Megkeresés, kapcsolatfelvétel a szomszéddal, családtagokkal, sürgős fabeszerzés ügyében- Kámán S érdekében	2 fő	Kámán S és családja	
5.					
Szolgáltatást végző aláírása:				Kistóth Benedek, falugondnok aláírása	
Fenntartó teljesítést igazolni jogosult megbízottjának, meghatalmazottjának aláírása:				Lányi Piroska aláírása	

10. sz. ábra

3. Egy nem mindennapi nap

Egy rendkívül csapadékos éjszakát követően, ahol a falu szinte minden lakosát érintő károkat okozott a hatalmas esőzés – megpróbáltam a szokásos munkámon kívül a lakosság rendelkezésére állni. Saját házam vízmentesítése szerencsére addig megtörtént, mire munkába kellett álljak.

A település adottságai miatt (dimbes-dombos terület) nagyon fontos volt, hogy a kármentés mielőbb megtörténjen. A külterületi részen az utak olyan mértékben rongálódtak – a polgármester reggel a hét órai munkafelvételen tájékoztatott – bizonyos szakaszokat kerüljek el, mert járhatatlan az út. Az óvodások közül egy kisfiút zárt el teljesen a víz, de a közmunkásokkal karöltve sikerült megoldani, hogy eljussak vele az intézménybe. A napom következő feladata a tízórai elszállítása az iskolába és az óvodásba, amikor azzal is szembesültem, hogy a szomszédos település is küzd az árral. Ezt követően a hivatali leveleket kézbesítettem, ilyenkor a feletteseimmel átbeszélem a nap további feladatait is. A délelőtt folyamán egy beteg nénit felülvizsgálatra vittem a családorvoshoz. Az ebédhordás idején sem állt el az esőzés, így aztán nem volt veszélytelen néhány ház megközelítése. Ugyanakkor nem maradt ebéd nélkül senki sem, azon a falurészen sem, amit teljesen elzárt a víz. Mindenkihez eljutottam és mindenkit megnyugtattam. Volt olyan idős bácsi, aki már lemondott arról, hogy megkapja az ebédjét, mert a házához vezető út teljesen víz alatt volt. Megpróbáltam egy másik útszakaszon megközelíteni és az utat félig gyalog megtéve eljuttatni hozzá az ebédet és a postáját. Nagyon hálálkodott és köszönte önzetlenségemet, így reményt adva, hogy megközelíthető a háza valamilyen formában. Az ebédszállítás után beálltam a kárenyhítési munkákba.

Délután még felkerestem több egyedül élő idős lakót, akik segítségre szorultak vizesárok tisztításban, házuk vízmentesítésében, vagy csak megnyugtatásképpen. Az aznapra tervezett uszodába szállítás elmaradt. A nap hátralévő részében a tanórák végeztével hazaszállítottam az óvodás és iskolás gyerekeket, majd a közmunkásokat. Napomat a szokásos papírmunka zárta.

A példában leírt tevékenységek elhelyezése a tevékenység naplóban.

Kód	Tevékenység megnevezése	Tevékenység tartalma
C1	Óvodába szállítás	7 gyermek szállítása, rendkívüli helyzet az esőzés miatt, Z-hez a közmunkások segítségével jutottam el
E1	Ételszállítás	Tízórai kiszállítása az óvodásba
E2	Önkormányzati információk továbbítása	Hivatali levelek kézbesítése
B1	Háziorvosi rendelésre szállítás	Felülvizsgálatra szállítás B néni
A1	Közreműködés az étkeztetésben	Közreműködés a napi egyszeri meleg étel házhoz szállításában
A2	Közreműködés a házi segítségnyújtásban	Ételek kiszállítása, vészhelyzet elhárításában való részvétel, az esőzés okozta áradások, elöntések kezelése, kárfelszámolás
C1	Óvodások szállítása	Óvodások hazaszállítása
E3	A szolgálat működtetésével kapcsolatos teendők ellátása	Dokumentálás: tevékenységnapló és a menetlevél

11. sz. ábra

Dátum: 2019. év 05. hó 14. nap					
Szolgáltatás kezdetének időpontja:				**7 óra 00 perc**	
Szolgáltatás befejezésének időpontja:				**16 óra 30 perc**	
Szolgáltatással összefüggésben megtett kilométer:				32 km	
Szolgáltatást végző neve (ha nem azonos a falu- vagy tanyagondnok személyével):				Gipsz Jakab, tanyagondnok	
Sorszám:	**Szolgáltatás időtartama (óra, perc):**	**Tevékenység:**	**Szolgáltatást igénybe vevők száma:**	**Szolgáltatást igénybe vevők neve:**	**Szolgáltatást igénybe vevők aláírása:**
1.	7:00 – 7:30	Egyeztetés a polgármesterrel az éjszakai esőzés után kialakult vészhelyzetről			
2.	7:30 – 8:30	Gyermekszállítás, rendkívüli helyzet az esőzés miatt, Z-hez a közmunkások segítségével jutottam el.	7 fő óvodás, 1 kísérő	Igénybe vevői lista szerint.	
3.	8:30 – 9:30	Tízórai kiszállítása	óvoda, iskola	önkormányzati feladat	
4.	9:30 – 10:30	Közösségi fejlesztés: hivatali levelek kézbesítése	kisgyerekes szülők részére	önkormányzati feladat	
5.	10:30 -11:30	Háziorvoshoz és haza szállítás	1 fő	Balogh Jánosné	aláírás

6.	11:30 – 13:00	Meleg ebéd házhozszállítása	8 fő részére	Igénybe vevői lista szerint.	
7.	13:00- 15:00	Megkeresés: kárenyhítés a ház körül	4 fő	Koltai J., Nagy B. Rezes P. házánál	aláírás
8.	15:00 – 15:45	Gyerekek hazaszállítása	7 fő óvodás, 1 kísérő	Igénybe vevői lista szerint.	
9.	15:45-16:15	Közösségi fejlesztés, káresemény után lakossági igények begyűjtése	5 családnál jártam	Horváth J, Németh B, Csiszár P, Kovács M.	aláírás
10	16:15-16:30	Dokumentálás			
Szolgáltatást végző aláírása:				Gipsz Jakab, tanyagondnok aláírása	
Fenntartó teljesítést igazolni jogosult megbízottjának, meghatalmazottjának aláírása:				Kisnagy Marianna, aláírása	

12. sz. ábra

4. Gyors segítség

Az egyik idős egyedül álló bácsi, akinek nem volt senki hozzátartozója, egy vasárnap délelőtt ijedve szaladt hozzám, hogy nagy a baj, mert gyümölcsszedés közben több lódarázs is megcsípte és allergiás a csípésre. Vett be gyógyszert, de nagyon rosszul érzi magát, légszomja van és ez látszott is rajta. Úgy éreztem nincs idő mentő hívására. Azonnal a falugondnoki autóba ültem és vittem a közeli orvosi ügyeletre. Útközben állandóan beszéltem hozzá és kitartásra biztattam. Az orvoshoz érve azonnal be tudtam kísérni a rendelőbe, ahol ellátták, megkapta a szükséges gyógyszereket, melyek rövid időn belül hatni kezdtek. Hazafelé már minden rendben volt vele és nagyon köszönte a segítséget. Utólag már tudom nagy kockázatot vállaltam, de abban a helyzetben ösztönszerűen cselekedtem. Nagyon örültem. hogy sikerült időben orvosi segítséghez juttatni és nem történt baj.

A példában leírt tevékenységek elhelyezése a tevékenység naplóban.

Kód	**Tevékenység megnevezése**	**Tevékenység tartalma**
B1	Háziorvosi rendelésre szállítás	Pintér János orvosi ügyeletre történő szállítása, darázscsípés miatt, rendkívüli eset

13. sz. ábra

Dátum: 2019. év 06. hó 14. nap vasárnap, rendkívüli helyzet	
Szolgáltatás kezdetének időpontja:	**10 óra 30 perc**
Szolgáltatás befejezésének időpontja:	**13 óra 00 perc**
Szolgáltatással összefüggésben megtett kilométer:	24
Szolgáltatást végző neve (ha nem azonos a falu- vagy tanyagondnok személyével):	Babos Jolán, falugondnok

Sorszám:	Szolgáltatás időtartama (óra, perc):	Tevékenység:	Szolgáltatást igénybe vevők száma:	Szolgáltatást igénybe vevők neve:	Szolgáltatást igénybe vevők aláírása:
1.	10:30 – 13:00	orvosi ügyeletre, majd hazaszállítás, darázscsípés, allergiás tünetek, gyógyszert vett be.	1 fő	Pintér János	aláírás
2.	13:00 -13.30	Autót garázsba vissza, dokumentálás			
Szolgáltatást végző aláírása:				Babos Jolán, falugondnok aláírása	
Fenntartó teljesítést igazolni jogosult megbízottjának, meghatalmazottjának aláírása:				Salamon Tibor, aláírása	

14. sz. ábra

5. Falunap

Az asszony 86 éves, tavasszal volt egy combnyak törése. A falunapunk reggelén lenyírtam a háza előtt a füvet. Kijött a járókeretével és hálálkodni kezdett, hogy mennyire örül a figyelmemnek, segítségemnek. Közben elkezdtünk beszélgetni és miközben meséli, hogy mi van vele, említette, hogy nem is az a baj, ami a lábával van, hanem az, hogy mindig ott szokott lenni a falunapon és most nem tud elmenni. Ezen elgondolkodtam. Felkínáltam neki a lehetőséget, hogy nem kell most sem kihagynia a falunapot, eljövök érte. Így is lett. Aztán el is mentem érte, ahogy megbeszéltük – néhány óra múlva haza is vittem. Boldog volt nagyon, mindenkinek ezt mesélte.

A példában leírt tevékenységek elhelyezése a tevékenység naplóban.

Kód	Tevékenység megnevezése	Tevékenység tartalma
D3	Egyéb lakossági szolgáltatás	Kádár Erzsi néni lakókörnyezetének rendbe tétele, a háza előtti fű lenyírása.
D1	Közösségi esemény szervezése	falunapra személyszállítás és haza

15. sz. ábra

Dátum: 2019. év 07. hó 12. nap					
Szolgáltatás kezdetének időpontja:				**10 óra 00 perc**	
Szolgáltatás befejezésének időpontja:				**18 óra 30 perc**	
Szolgáltatással összefüggésben megtett kilométer:				14	
Szolgáltatást végző neve (ha nem azonos a falu- vagy tanyagondnok személyével):				Nyári Ferdinánd, falugondnok	
Sorszám:	**Szolgáltatás időtartama (óra, perc):**	**Tevékenység:**	**Szolgáltatást igénybe**	**Szolgáltatást igénybe vevők neve:**	**Szolgáltatást igénybe vevők aláírása:**

			vevők száma:		
1.					
2.	10:00-11:00	Megkeresés, teendők a ház körül, udvarban és az előkertben	1 fő	Kádár Erzsébet	aláírás
3.					
4.	16:00-18:30	Szállítás: falunap megnyitójára és haza, közben közösségi fejlesztés: részvétel a szervezésben, egyeztetések	4 fő	Kádár E, Kocsis B, Nagy T, Sipos M	aláírások
4.					
Szolgáltatást végző aláírása:				Nyári Ferdinánd, falugondnok aláírása	
Fenntartó teljesítést igazolni jogosult megbízottjának, meghatalmazottjának aláírása:				Mérő Lajos, aláírása	

16. sz. ábra

6. Együttműködve

Egyik alkalommal – a szokásos útvonalamon - mentem az egyedül élő idős asszonyhoz. Kati, a házi gondozó fogadott és elmondta mi történt a nénivel. Elesett és vérzett a feje, beütötte a konyhaszekrény sarkába – mindez alig pár perccel az odaérkezésem előtt történhetett. Nem tudtuk milyen súlyos a sérülés. Hívtam a mentőket, majd fertőtlenítettem a sebet és igyekeztem minél szakszerűbben bekötözni. A megérkező mentősöknek elmondtam, hogy mi történt, nem mozdítottuk a beteget. Majd megvizsgálták a nénit és megdicsértek a szakszerű ellátásért. Az asszonyt kórházba szállították, kiderült, hogy koponyatörést szenvedett a jobb szeme fölött. Jól döntöttem, hogy nem szállítottam kórházba. A néni azóta meggyógyult, azonban a lakásába nem térhetett vissza – idősek otthonába került.

A példában leírt tevékenységek elhelyezése a tevékenység naplóban.

Kód	**Tevékenység megnevezése**	**Tevékenység tartalma**
A2	Közreműködés a házi segítségnyújtásban	segítségnyújtás az ellátást igénybe vevőt érintő vészhelyzet elhárításában. Az idős asszony a lakásában balesetet szenvedett a házi gondozóval elláttuk, mentőt hívtunk

17. sz. ábra

Dátum:2019. év 10. hó 8. nap	
Szolgáltatás kezdetének időpontja:	**7 óra 00 perc**
Szolgáltatás befejezésének időpontja:	**16 óra 30. perc**

Szolgáltatással összefüggésben megtett kilométer:				22 km	
Szolgáltatást végző neve (ha nem azonos a falu- vagy tanyagondnok személyével):				Szőke Melinda, falugondnok	
Sorszám:	**Szolgáltatás időtartama (óra, perc):**	**Tevékenység:**	**Szolgáltatást igénybe vevők száma:**	**Szolgáltatást igénybe vevők neve:**	**Szolgáltatást igénybe vevők aláírása:**
1.					
2.	8:30-10:00	Megkeresés: segítségnyújtás az ellátást igénybe vevőt érintő vészhelyzet kialakulásában. Az idős asszony a lakásában balesetet szenvedett a házi gondozóval elláttuk, mentőt hívtunk	1 fő	Házigondozó és Takács Ilonka néni	házigondozó aláírása
3.					
……					
Szolgáltatást végző aláírása:				Szőke Melinda, falugondnok aláírás	
Fenntartó teljesítést igazolni jogosult megbízottjának, meghatalmazottjának aláírása:				Cserép Miklós, aláírása	

18. sz. ábra

A 3. tanóra önellenőrző kérdései

Az alábbiak közül melyik kitétel *nem* szerepel a Tevékenységnaplóban?

a) A tevékenység tartalma
b) Szolgáltatással összefüggésben megtett kilométer
c) A szolgáltatást igénybe vevők aláírása
d) A szolgáltatás szünetelésének ideje

Melyik a helyes állítás? A tevékenység bejegyzése esetén…

a) törekedni kell a tömör, informatív közlésre, pl.: egy-egy szót írjunk!
b) a rendszerességgel végzett tevékenységeket valamelyest hasonló elnevezéssel rögzítsük!
c) csak a konkrét tevékenységet kell megjeleníteni.
d) **a szolgáltatási elemet és a hozzá tartozó tevékenységet kell megjeleníteni.**

4. óra: A falu és tanyagondnokok egyéb dokumentációs kötelezettségei

Összefoglalás
Ebben a fejezetben a falu- és tanyagondnoki munkához kapcsolódó egyéb adminisztratív, dokumentációs kötelezettségeket ismertetjük.

Cél
A falu- és tanyagondnokok minél teljeskörűen ismerjék meg a munkájukhoz kapcsolódó egyéb dokumentációs feladatokat, és alkalmazni is tudják a mindennapi tevékenységeik rögzítésében.

Kulcsszavak
Gépjármű átadás-átvétel; szociális ellátások; járási hivatal; települési támogatás; e-recept; hibabejelentés; szociális tűzifa; élelmiszerszállítás

4.1. Helyettesítés esetén – a gépjármű átadás-átvétele

Ki vezetheti a **falugondnoki autót**?Meghatalmazás és kölcsönadási szerződés

A közúti közlekedésről szóló törvény szabályozása nem tér ki arra, hogy ki vezetheti az autót. Természetesen erre vonatkozóan is vannak előírások, hiszen, bárki vezeti az autót erre való jogosultságát igazolnia szükséges, a tulajdonos vagy az üzembentartóengedélyével kell rendelkeznie. A falu- vagy tanyagondnoki szolgálat fenntartója dönt arról, hogy egyszemélyes szolgáltatást működtet, vagy más szolgáltatáshoz vagy intézményhez integráltan alakítja ki a szolgáltatást. Annak eldöntése, hogy ki jogosult az engedély kiadására a gépjármű forgalmi engedélye alapján történik. Fő szabály szerint a gépjármű tulajdonosa, azonban ha van üzemben tartó, akkor az üzemben tartó szervezet képviselője jogosult az engedély kiadására. Egy meghatalmazás vagy szerződés egyben feljogosít a gépjármű vezetésére, másrészt a gépjármű eredetét is igazolja. ~~(minta mellékelve)~~
A közúti közlekedésben részt vevő gépjárművek üzembentartóinak rendelkeznie kell kötelező felelősségbiztosítási szerződéssel, mely a közlekedés folyamán másoknak okozott károkra nyújt, fedezetet. A casco biztosítás a fenntartó felelőssége, kivétel amikor a pályázat során előírt feltétel. Fontos lehet az is, hogy mindig legyen az autóban baleseti jegyzőkönyv, mert egy esetleges baleset alkalmával lényeges lehet, hogy azt még a helyszínen kitöltsék. Ezen a nyomtatványon is úgy kell kitölteni, hogy ki vezette az autót, ahogy az a valóságban történt, tehát, minden esetben a vezető adatait kell a megfelelő helyre beírni.
A gépjármű átadásakor, átvételekor hasznos a jármű állapotára vonatkozó jegyzőkönyv készítése, amellyel sok vitás kérdést megelőzhetünk.

A gépjármű vezetésére feljogosító engedély kötelező tartalmi eleme:

a) a gépjármű hatósági jelzését,
b) a természetes személy tulajdonos vagy üzemben tartó és használatba vevő nevét, születési idejét, születési helyét, lakcímét, nem természetes személy tulajdonos vagy üzemben tartó és használatba vevő esetén annak megnevezését és székhelyének (telephelyének) címét,
c) azon időszak megjelölését, amelyre a gépjármű használatát a használatba vevő az üzemben tartótól átvette.
d) az engedély kiállításának a napját
e) a tulajdonos vagy üzembentartó személy vagy szervezet képviselőjének az aláírását és bélyegzőlenyomatát.

Ez ugyanis egyoldalú nyilatkozat a tulajdonos vagy üzembentartó részéről, a gépjármű vezetője ezzel igazolja a jogosultságát.

4.2. Formanyomtatvány segélyosztáshoz/különféle hivatali kérelmek

2015-től kezdve a segélyezési rendszer átalakult, ekkor került bevezetésre a járási segély, illetve ezzel párhuzamosan átalakult az állami segélyezés, vagyis a rendszeres szociális segély, az adósságkezelési szolgáltatás és a lakásfenntartási támogatás is.

A szociális rászorultságtól függő pénzbeli ellátások iránti kérelem benyújtása
– a járási hivatal hatáskörébe tartozó ellátások: az időskorúak járadéka, az aktív korúak ellátása megnevezéssel összefoglalt ellátás keretében megállapítható pénzbeli ellátások (foglalkoztatást helyettesítő támogatás vagy egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatás);
– a települési önkormányzat képviselő-testületének hatáskörébe tartozó ellátásnál (a települési támogatás) az önkormányzat rendeletében meghatározott szerv.

A szociálisan rászoruló személyek részére a járási hivatal az alábbi pénzbeli ellátásokat állapíthatja meg:

- időskorúak járadékát,
- aktív korúak ellátása,
  - foglalkoztatást helyettesítő támogatást,,
  - egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatást, (korábban rendszeres szociális segély),
- gyermekek otthongondozási díját,
- ápolási díjat:
  - súlyosan fogyatékos személy, valamint a 18 év alatti tartósan beteg gyermek után alap összegű ápolási díjat,
  - a súlyosan fogyatékos személy fokozott ápolási igénye esetén járó emelt összegű ápolási díjat, valamint
  - kiemelt ápolási díjat,
- tartós ápollást végzők időskori támogatása.

A járási hivatal hatáskörébe tartozó pénzbeli ellátásokon túl, a szociálisan rászoruló emberek további támogatása önkormányzati feladatkörré válik, hiszen az önkormányzatok helyben jobban rálátnak a segítségre szoruló emberek életkörülményeire, helyzetére. Az önkormányzatok (képviselő-testület) a Szociális Törvény pénzbeli és természetbeni ellátások kiegészítéseként települési támogatást nyújthatnak. Azt, hogy e települési támogatás keretében milyen ellátásokat, milyen feltételekkel és milyen támogatási összeggel nyújt az önkormányzat, külön képviselő-testületi rendeletben kell szabályozni.

A települési támogatás keretében:

- lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadásokhoz,
- 18. életévét betöltött tartós beteg személy ápolását, gondozását végző hozzátartozó részére,
- gyógyszerkiadásokhoz,
- a lakhatási kiadásokhoz kapcsolódóan felgyűlt hátralékok

nyújtható támogatás, de a képviselő-testület egyéb támogatási formákat is megállapíthat.

Az önkormányzatnak (a képviselő-testületnek) van lehetősége rendkívüli települési támogatást nyújtani annak, aki létfenntartása veszélyeztető rendkívüli élethelyzetbe került, vagy aki időszakosan vagy tartósan létfenntartási gondokkal küzd. Ilyen élethelyeztek alakulhatnak ki például egy váratlan és hosszantartó betegség, vagy haláleset kapcsán, de egy nagyobb káresemény (például viharkár) is veszélybe sodorhatja egy-egy család vagy egyén megélhetését.
A települési támogatás (segély) igényléséhez kapcsolódó feltételeket, így például formanyomtatványt is a képviselő-testület rendeletében kell meghatározni.

4.3. E-recept

Még mielőtt az e-receptet bemutatjuk, bevezetésként meg kell említenünk az ún. EESZT rendszert is. Az EESZT nem más, mint az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatói Tér, mely az egészségügyi rendszer összes szereplőjét (kórházakat, háziorvosokat, járóbeteg ellátásokat, gyógyszertárakat) összekötő kommunikációs tér, és bevezetésének egyik célja, hogy biztonságosabbá, gyorsabbá, költséghatékonyabbá és nem utolsó célból kényelmesebbé váljon az egészségügyi ellátás.Ebben a szolgáltatói térben tárolják mindenkinek TAJ szám alapján az egészségügyi adatait – vagyis a laboradatokat, a röntgenfelvételeket, milyen gyógyszereket írtak fel számára és mit váltott ki, a különböző vizsgálatokra történő beutalókat, stb. Ennek előnye, hogy a beteg életútja egy helyen van, és – megfelelő hozzáféréssel – láthatják az egészségügy különböző szereplői. Természetesen a kórházak, járóbeteg ellátások dolgozói, háziorvosok nem korlátlanul láthatják az egyes páciensek adatait, csak ha megfelelő hozzáféréssel rendelkeznek. Például a gyógyszertár csak a beteg részére felírt gyógyszereket láthatja, a kórelőzményeit, betegségeit nem. És maguk a betegek is szabályozhatják, vagyis rendelkezhetnek arról, hogy ki és hogyan férhet hozzá azokhoz az adatokhoz, melyeket róluk az EESZT-ben tárolnak, például, hogy az adott orvos ne lássa a kórtörténetét.[3]

Ennek a szolgáltatói térnek egyik eleme az **e-recept**, mely 2017. novemberétől került bevezetésre. A folyamat lényege, hogy az orvos által felírt gyógyszer (vényrendelés) az EESZT-ben lévő adatbázisba kerül, ahonnan a gyógyszer kiváltásakor az adott gyógyszertár dolgozója le tudja kérdezni a beteg érvényes vényeit, és a kiadás ténye is rögzül az EESZT-ben. Ez azért is lényeges, mert a gyógyszert felíró orvos (háziorvos) láthatja, hogy a beteg a neki felírt gyógyszereket kiváltotta, esetleg mely gyógyszereit nem váltotta ki. Ez az információ nagyon fontos lehet az orvosnak, hiszen ha azt látja, hogy egy-egy betege rendszeresen nem váltja ki a részére felírt gyógyszert, ez számára többmindent is jelezhet: például azt, hogy betegének esetleg nincs pénze annak a gyógyszernek a kiváltására, de nem meri ezt jelezni, vagy esetleg okozott korábban kellemetlenséget a felírt gyógyszerhatóanyag, de ezt sem merte jelezni, stb.

A felírt gyógyszer kiváltása kétféleképpen történhet:

- vagy a páciens önmaga, TAJ száma alapján, vagy
- az átruházható felírási igazolással lehetséges.

Az elektronikus vényt – vagyis az e-receptet – a felírási igazolás nélkül kizárólag csak a beteg válthatja ki, és elég Személyi igazolvánnyal azonosítania magát ahhoz, hogy megkaphassa a Térben tárolt aktív receptjeit. Akinek még hagyományos személyi igazolványa van, úgy a TAJ kártya és személyazonosító okmány felmutatásával válthatja ki a felírási igazolás nélkül is a saját gyógyszereit.
A falugondnok, tanyagondnok más személy receptjeit a nyomtatott felírási igazolással válthatja ki. Ez 2019. végéig ez megegyezik a jelenlegi nyomtatott recepttel és az orvos minden esetben köteles kiállítani, a jelenlegi papír vényekhez hasonlóan lehetővé teszi a kiváltást TAJ megadása nélkül.
Fontos tudni, hogy 2020-tól kezdve az orvos automatikusan már nem fogja kiadni a felírási igazolást, azt a betegnek magának kell kérnie!!!

Az e-recept rendszer nem terjed ki a vényen rendelhető termékek teljes körére, 2017. november 1-jétől a vényköteles, valamint TB támogatással vényen rendelhető gyógyszereket kezeli. Következő lépésben a sorozatgyártású gyógyászati segédeszközök is bekerülnek a kezelt felírható termékkörbe. Anyatejet, gyógyfürdőt, fogászati kezeléseket a későbbiekben sem lehet elektronikus vényen rendelni.

[3] A beteg a Lakossági portál digitális önrendelkezési felületén, vagy személyesen bármely kormányablakban rendelkezhet arról, hogy kinek tiltja vagy engedélyezi a saját betegadatainak hozzáférhetőségét. Erre 2017. február 15-e óta minden ellátottnak lehetősége van a www.eeszt.gov.hu oldalon, ahova Ügyfélkapus azonosítást követően a saját TAJ szám megadásával tudnak belépni.

4.4. Szociális tűzifa osztás

A téli időszakban, a hideg időjáráskor a kistelepüléseken élő családok, idősek egy részének nehézséget okoz, hogy megfelelően fűtsék otthonukat. Ennek a helyzetnek a megsegítéséreindult el Magyarországon a szociális tűzifa program, mely 2011 óta sikeresen működik.

A Belügyminisztérium erre a célra minden évben biztosít egy nagyobb forrást, keretet és az önkormányzatok a saját maguk által megalkotott rendelet alapján osztják szét a szociális tűzifát.

Az önkormányzatoknak külön pályázatot kell benyújtaniuk a Belügyminisztériumhoz, az eddigi gyakorlat alapján mindenki, aki pályázik, kap támogatást. Általában a legkisebb települések húsz köbméter igényig a teljes támogatást meg szokták kapni, és ha több az igény, mint a felosztható keret, akkor arányosít a minisztérium.

A szociális tűzifa program keretében kemény- és lágylombos tűzifa, illetve barnakőszén beszerzésére van lehetőségük az önkormányzatoknak.
A támogatást a nyertes önkormányzat +/- 5% elfogadott tűréshatárú, átlagosan 100 cm hosszú, 5–35 cm átmérőjű tűzifának a fővárosi és a megyei kormányhivatal erdészeti igazgatóságai által nyilvántartott erdőgazdálkodóktól történő megvásárlására fordíthatja. Barnakőszén vásárlása esetén a támogatást a nyertes önkormányzat 20–40 mm átmérőjű barnakőszén vásárlásra fordíthatja.

A szociális tűzifa programban a falu- és tanyagondnokoknak mind a lakossági igényfelmérésben, mind a tűzifa erdészetből való elszállításában, mind a lakossági kiszállításban lehet szerepe.

4.5. Hibajelentések

A falugondnok és tanyagondnok a kistelepülési, vagy tanyás térségben gyakran egyedüli ember, aki figyel mindenre, észreveszi a problémákat, hiányokat, a szokatlant. Észleli a meghibásodásokat a köztereken, közterületeken vagy a lakásokban, házakban. Így a figyelme kiterjed a gáz és áramszolgáltatással kapcsolatos problémákra. Így előz meg baleseteket, káreseményeket, netán még tragédiákat is.
Ebben a fejezetben az áram és földgáz szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentésekkel és azok módjával foglalkozunk.

Mikor kell azonnal hívni az ügyfélszolgálatot?

- Ha égett szag van a mérőnél, ég, szikrázik, füstöl a kismegszakító
- Ráznak a villamos berendezések, a vezetékes víz vagy a csaptelepek
- Leszakadt a vezeték
- Az áramszolgáltatói berendezés (pl.: transzformátor, elosztószekrény) ég/szikrázik/füstöl

Közvilágítási hibabejelentés

Közvilágítási problémákkal kapcsolatban az mvm portálon[4], e-mailben és telefonon keresztül is lehet bejelentést tenni, már regisztráció nélkül az alábbi linken is elvégezhetik a bejelentést.
Pár alapvető adat megadásával gyorsan és kényelmesen kapcsolatba lehet lépni az ügyfélszolgálattal. A hiba típusának, helyszínének és leírásával a bejelentő pontos képet adhat arról, hogy mi okozta a szolgáltatás akadozását.

[4] https://www.mvmnext.hu/aram/kozvilagitasi_hibabejelentes/

Közvilágítási hibát telefonon, online ügyfélszolgálaton vagy applikáción keresztül (jelenleg 62 településen) lehet bejelenteni.

Milyen információkat szükséges megadni a hibabejelentéskor?

- Pontosan hány lámpát érint a meghibásodás?
- Amennyiben több lámpa hibásodott meg, hogyan helyezkednek el egymáshoz képest? Például egymás mellet 2 db lámpa, vagy minden második lámpa?
- Milyen utcaszakaszon áll fenn a probléma? Például több lámpa meghibásodása estén Település név, Utca név házszám tól-ig: Kossuth utca 78-tól 102-ig
- Mikor észlelte a hibát?
- a bejelentő elérhetőségei: név, telefonszám, e-mail,

Az élet- és vagyonvédelmet veszélyeztető hibákat telefonos elérhetőségeken kell bejelenteni.
Mik lehetnek ezek a helyzetek? Jellemző élet és vagyonvédelmet veszélyeztető közvilágítási hibák: ki- és megdőlt lámpaoszlop; hiányzó kandeláber ajtó; megrongált/lógó lámpabúra.

Földgáz hibabejelentés
Milyen esetekben hívható a hibabejelentő telefonszám?

- Ha gázszivárgást észlel
- Ha gázszagot érez

Megelőzésről:
Az elmúlt évek is azt mutatják, hogy a viharos, szeles időjárás egyre gyakoribb. Ilyenkor a védőtávolságon belülre nőtt faágakat a szél hozzácsapja a villamos vezetékekhez, nagyobb ágak szakadnak le, nem ritkán fákat csavar ki tövestől a szél és ez az áramszolgáltatásban üzemzavarokat, az érintett családoknál pedig károkat okozhat. A szolgáltató szakemberei szeretnék megelőzni az ezen okokból keletkező áramszüneteket, melyben számítanak az érintett ingatlantulajdonosok segítő együttműködésére a falugondnokok, tanyagondnokok figyelmére. Egyúttal felhívják a figyelmet és kérik ingatlantulajdonosokat (Használókat, Kezelőket, Bérlőket) - ideértve a természet - és növényvédelmi területek kezelőit, az erdészeteket, önkormányzatokat - a villamos hálózatok nyomvonalát és a biztonsági övezetet érintő, akár élő, akár elszáradt, gondozott vagy gondozatlan fák, bokrok, egyéb növényzet levágására, eltávolítására. A biztonsági övezet tisztántartására élet- és vagyonbiztonsági okokból, a veszélyes helyzetek kialakulásának elkerülése és az áramkimaradások megelőzése érdekében van szükség.
A felhívás jogszabályi hátterét a a villamos-energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény 124. § (2) bekezdése, 133. § (3) bekezdése, 137. §-a, illetve a villamosművek, valamint a termelői, magán, és közvetlen vezetékek biztonsági övezetéről szóló 2/2013. (I. 22.) NGM rendelet adja.

A biztonsági övezetben lévő növényzetet az Ingatlantulajdonosnak - mint egyben a növényzettulajdonosának - kell rendszeresen gondoznia. A gallyazás célja, hogy a növényzet a villamos hálózat biztonsági övezetének határát ne érje el, veszélyes közelség ne alakuljon ki.

A gallyazási munkák megkezdése előtt az élet-, baleset- és vagyonbiztonság érdekében kiemelten fontos a feszültségmentesítés elvégzése és a szakfelügyelet biztosítása, melyet az területileg illetékes szervezeti egysége elvégez, illetve térítésmentesen biztosít. Nagyon fontos, hogy a villamos hálózatot veszélyesen megközelítő növényzet levágása, eltávolítása előtt - az élet-, baleset- és vagyonbiztonság érdekében - egyeztessék az elvégzendő feladatokat és azok végrehajtási feltételeit a szolgáltatóval.

Az Nemzeti Közművek online és telefonos ügyfélszolgálatot is működtet. https://www.mvmnext.hu/nyitolap

A telefonszámos ügyfélszolgálatai:
Telefonos ügyfélszolgálat

06 20 474 9999, 06 30 474 9999,
06 70 474 9999, 06 1 474 9999

Egyéb dokumentálási kötelezettségek:

4.6. Élelmiszerszállítás, ebédhordás, egyéb élelmiszer szállítás

A falugondnokok, tanyagondnokok feladataik ellátása során főként három esetben végeznek élelmiszer- vagy ételszállítást:

- a (szociális) étkeztetésben való közreműködés,
- az önkormányzati intézményekbe (pl. óvodába) történő ételszállítás, és
- az egyéb lakossági szolgáltatások esetében a bevásárlás során.

Mind az önkormányzati intézményekbe úgynevezett „badellá" -ban szállított étel, mind a szociális étkeztetés során ún. egyadagos, ételhordóban szállított étel ételkiszállításnak számít. Az ételek konyhán történő átvételére és szállítására ezekben az esetekben ugyanazok a szabályok vonatkoznak.
A közétkeztetésben az étel készítésére és szállítására vonatkozó feltételeket a *37/2014. (IV. 30.) EMMI rendelet (a közétkeztetésre vonatkozó táplálkozás-egészségügyi előírásokról), valamint a 62/2011. (VI. 30.) VM rendelet (a vendéglátó-ipari termékek előállításának és forgalomba hozatalának élelmiszerbiztonsági feltételeiről)* szabályozzák, melyek **szigorú előírásokat tartalmaznak mind az ételt előállító részére, mind a szállítást végző részére.**
Mivel **a konyhától történő átvétel után a falugondnok, tanyagondnok a felelős az ételért**, rá is vonatkoznak szabályok.
A falugondnok, tanyagondnok nem jelenthet egészségügyi kockázatot! Ennek igazolására az **egészségügyi kiskönyv** szolgál, aminek ott kell lennie a gépjárműben. A hatóság a kiskönyv meglétét ellenőrizheti, de a kiskönyvről készült másolatot is általában el szokták fogadni, ez utóbbi esetben 3 napon belül kérheti az eredeti kiskönyv bemutatását is.
Mivel a falugondnok egészségügyi szempontból is felelős, ezért, ha **bármilyen egészségügyi panasza van, nem szabad ételt szállítania**. A kiskönyvben részletesen le van írva, hogy milyen tünetek észlelése esetén nem szabad dolgoznia. Bár a falugondnok közvetlenül nem érintkezik a szállított étellel, de az éthordóval is lehet közvetíteni kórokozókat! Az idős emberek különösen érzékenyen reagálnak a fertőzésekre, és a szervezetük nehezebben is bírja leküzdeni a betegségeket!
Az ételt mindig a kiadó részen kell átvenni. Amennyiben a falugondnok a konyhába belép, onnantól rá is vonatkoznak a konyhai alkalmazottakra vonatkozó a szabályok, tehát például védőruházatot kell felvennie.

Az ételt mindig papíron dokumentálva kell átvenni. A dokumentációban szerepelnie kell, hogy mikor, mennyi adagot és milyen hőfokon ad át a részére a konyha. Ezeket az adatokat a falugondnoknak a saját dokumentációjában (kísérő irat) is rögzítenie kell. Ezt a kísérő iratot szintén ellenőrizheti a hatóság, és ezzel igazolható, hogy mit szállít a falugondnok a gépkocsiban.

Az ételszállítást úgy kell megszervezni, hogy a szállított étel a szállítóedényen kívül nem érintkezhet semmivel és senkivel!

Az ételnek elkészültétől számítva 3 órán belül kell eljutnia a végső fogyasztóhoz. Mivel az étel kiszállítását végző falugondnok nem tudja, hogy ténylegesen mikor készült el az étel, így számára a legfontosabb betartandó szabályok:

- **az átvett étel megfelelő hőmérsékletű legyen.**

Az étel akkor megfelelő hőmérsékletű, ha legalább +63 fokos. Az átadó konyhának az átadási dokumentumokon fel kell tüntetnie, hogy hány fokon adja át az ételt.
Hogyan lehet ellenőrizni, hogy megfelelő hőmérsékletű-e az átvett étel?
Ha a leves gőzölög, akkor biztosak lehetünk benne, hogy megfelelő hőmérsékletű.
Minden más esetben maghőmérővel lehet ellenőrizni a hőmérsékletet, szelet húsok esetében a legvastagabb rész közepébe szúrva.

- **a szállítás során az ételt megfelelő hőmérsékletét végig tartani kell.**

  Hogyan lehet biztosítani a szállítás során a megfelelő hőmérsékletet?
  Erre szolgálnak az ún. hőtartó dobozok. Be lehet szerezni gyárilag előállított hőtartó dobozokat (ez erősen ajánlott), illetve lehet házilag is készíteni ilyeneket. A gyárilag előállított hőtárolós dobozokon mindig rajta van, hogy milyen hőmérsékletet mennyi ideig őriz meg. A házilag készített (hőszigetelt) hőtárolós doboz esetében pedig ún. tárolási gyakorlatot kell végezni, vagyis a dobozba berakott étel hőmérsékletét időközönként le kell mérni, és ezt jegyzőkönyvezni kell.

Az ételért (annak mennyiségéért és minőségéért) a falugondnok a konyhától való átvételtől egészen a végső fogyasztónak történő átadásig terjedő időszakban felelős. A falugondnok a rá vonatkozó szabályok betartását dokumentációval tudja bizonyítani. Ez azért fontos, mert, ha esetleg az étel megromlik, attól megbetegszik valaki, akkor a hatóság ellenőrzi, hogy az élelmiszerre vonatkozó előírásokat az étel előállításától kezdve a szállításon keresztül a végső fogyasztónak való átadásig betartották-e? Ezt pedig minden szereplő azzal tudja bizonyítani, hogy ha a rá vonatkozó dokumentációt megfelelően vezeti.

Ha a konyha megfelelő minőségben adta át az ételt, de utána nem tartották be a szállítási hőmérsékletet, nem akadályozták meg az utószennyeződést, és a végső fogyasztónál valamilyen megbetegedés történt, akkor ezért a falugondnokot fogják felelősségre vonni. Akkor is igaz ez, ha a falugondnok nem tudja megfelelően igazolni, hogy minden előírást betartott-e.

Tájékoztatási kötelezettség

Szociális étkeztetés esetében a fogyasztó tájékoztatása az **étlap**pal történik, hiszen az ételhordóban történő kiszállításnál lehetetlen egyedileg jelölni, hogy mit tartalmaz. A szállítást végző falugondnok autójában ezért ott kell lennie az étlapnak, és azt kérésre meg kell mutatnia.
Az étlapon fel kell tüntetni az étel megnevezését, (ez utal annak alapanyagaira is), valamint szerepelnie kell rajta az energiaértéknek, a zsír- és a sómennyiségnek, valamint fel kell tüntetni rajta az allergéneket is. Amennyiben az étel különleges táplálkozási igényt elégít ki (diétás), akkor annak is szerepelnie kell. Az étlapon fel kell tüntetni, hogy mely korcsoport ételéről van szó (19-69 év közötti vagy 70 feletti korcsoport), milyen nap milyen étkezéséről, és ki volt az étel előállítója.
Nagyon fontos, hogy az átadáskor a falugondnok felhívja a figyelmet szóban is arra, hogy az ételt fogyasztásig hűtőben kell tárolni, fogyasztás előtt pedig megfelelően meg kell melegíteni. Ez főleg azoknál az ételeknél fontos, amik problémát okozhatnak. Ilyen ételek a nyers tojással készült ételek, mint például a majonézes saláták; mártások, tojáskrémes, tojáshabos sütemények vagy a madártej, mivel a tojás belsejében előfordulhat a szalmonella baktérium és az csak hő hatására pusztul el. A másik tájékoztatási dokumentum az **adagolási útmutató**. Ezt az útmutatót a konyhának kell elkészítenie és átadnia a falugondnoknak. Az adagolási útmutatót szintén a szállítást végző autóban kell tartani. Számtalanszor lehet azzal találkozni, hogy a fogyasztó megjegyzi, hogy miért csak két bukta, miért olyan kevés a hús, és így tovább. Az adagolási útmutató ilyenkor segít, hiszen jogszabály rögzíti, hogy egy-egy típusú ételből korcsoportonként mennyinek kell kerülnie egy adagba.

Nagyon fontos, hogy az ételt minden esetben személyesen adjuk át a végső fogyasztónak. Semmiképpen ne hagyjuk a kapuban vagy akasszuk a kilincsre az ételhordót - még akkor sem, ha a fogyasztó ezt kéri a falugondnoktól. A huzamosabb ideig hőszigetelés vagy hűtés nélkül hagyott étel könnyen megromolhat és súlyos betegséget is okozhat. Ezen túlmenően pedig a falugondnok nem tudja

igazolni, hogy ténylegesen átadta-e az ételt, nem tudja tájékoztatni a fogyasztót arról, hogy milyen ételt tartalmaz az éthordó, sem arról, hogy az ételt fogyasztásig hűtőben kell tárolni, és fogyasztás előtt azt fel kell melegíteni. Amennyiben az ételt a kiszállításkor nem lehet személyesen átadni, úgy azt a fogyasztónak történő átadásig hűtőszekrényben kell tárolni. Mivel a szociális étkeztetés biztosítása, ennek megszervezése a helyi önkormányzat feladata, így az ő feladata ennek biztosítása is. A falugondnoknak ilyenkor célszerű egy üzenetet hagynia arról, hogy hol lehet átvenni az ételt.

4.7. Önkormányzati feladatokhoz kapcsolódó dokumentálás

A falu- és tanyagondnoki tevékenység sokszínűsége leginkább a nyújtott szolgáltatások és a megvalósított tevékenységek nyomán válik láthatóvá. A falugondnoki szolgálat alapfeladatai azok a személyes szolgáltatások, amelyek az ott élők (gyerekek, felnőttek, idősek, fiatalok, családok és egyedülállók, segítségre és együttműködésre szorulók bármely korosztályban) javát közvetlenül szolgálják. A kiegészítő feladatok – jellemzően olyan személyes szolgáltatások, amelyek a közösség szintjén jelennek meg, illetve minden, ami nem alapszolgáltatás. A harmadik nagyobb tevékenységcsoport a kistelepülések/tanyás térségek önkormányzati feladatainak megoldását segítő közvetett szolgáltatásnak minősül.

a) az ételszállítás önkormányzati intézménybe,
b) az önkormányzati információk közvetítése a lakosság részére. A települési önkormányzat és intézményei részéről a lakosságnak szánt információk (szórólapok, hirdetmények, értesítések stb.) továbbítása, eljuttatása
c) a falugondnoki szolgálat működtetésével kapcsolatos teendők ellátása, mint a falugondnoki gépjármű üzemben tartásához szükséges teendők ellátása (tankolás, szervizelés, mosás, takarítás, gépjármű-ügyintézés); a falugondnoki alapképzést követő továbbképzéseken, szakmai tájékoztatókon való részvétel; a tevékenységnapló és egyéb, a helyi rendeletben és a vonatkozó jogszabályokban előírt dokumentumok, nyilvántartások, elszámolások vezetése; beszámolási kötelezettségek teljesítése, közreműködés a szolgálat szakhatósági ellenőrzése során.

A fentiekben is részletezett tevékenységek aránya azonban nem lehet több, mint az alap és a kiegészítő tevékenységekre fordított idő, tehát legfeljebb a szolgáltatásnyújtás 50%-át teheti ki. A fő hangsúly tehát továbbra is a lakossági szükségleteken és a személyes szolgáltatásokon van. (Szakmai rendelet 39. § (1) és (2) bekezdés)
Az itt részletezett – az önkormányzati feladatokat segítő közvetett szolgáltatások, tevékenységek közül most kiemelünk egy a feladatok ellátására rendszeresített gépjármű üzemeltetésével kapcsolatos fontos elemet. Ez az üzemeltetés és az ezzel kapcsolatos szerviz feladatok. A falu/tanyagondnok munkaköri leírása és a szolgálatot működtető önkormányzatok, egyházak és/vagy civil szervezetek gépjármű üzemeltetési szabályzata tartalmazza mindazt a felelősségi kört, amely a szállítási feladatokra használt gépjárműre vonatkozik. A felelősség a szolgáltatást nyújtó szervezet vezetője, valamint a falugondnok/tanyagondnok között oszlik meg. A gépjárművek üzembiztos, műszaki és környezetvédelmi szempontból megfelelő állapotáért a falugondnok a felelős.

Mi mindenre kell ebben a felelősségi körben figyelni?
A falugondnok felelős (többek között) de különösen

- a gépjárműre előírt vagy ajánlott karbantartások elvégzéséért.
- a meghibásodásból, természetes elhasználódásból bekövetkező hibák, hiányosságok kiküszöböléséért
- az előírt, kötelező vagy közlekedésbiztonsági szempontokból szükséges anyagok, tartozékok szükség szerinti pótlásáért
- a gépkocsi állapotáért, rendszeres külső és belső tisztításáért
- az előírt nyomtatványok vezetéséért, hatósági ellenőrzéskor azok bemutatásáért

- a kötelező műszakvizsgálatok elvégzéséért
- az üzemanyag és kenőanyag elszámolásáért
- a fenntartó, az üzemeltető által előírt használatért.

A vagyonbiztonság, a biztonságos működtetés és üzemeltetés alapfeltételeit a falugondnok/ tanyagondnok akkor tudja felelősséggel teljesíteni, ha a gépjármű karbantartására odafigyel. A járművek időszakos karbantartása nagyon fontos momentum nem csak az autó, hanem a tulajdonos, a fenntartó és a falugondnok életében is. Ha erre nem tud odafigyelni, illetve nem tudja, mire kell figyelni, akkor később az elmaradt karbantartások miatt jelentősebb költségek keletkezhetnek, illetve a nem vezetett, vagy hiányos szervizkönyv miatt kevesebb pénzre számíthatnak, amikor eladják a járművet.

Nézzünk néhány alapfogalmat.
Szervizintervallum A szervízintervallum az az időben, vagy futásteljesítményben kifejezett periódus, amelynek leteltével a gyártó által előírt karbantartásokat el kell végeztetni. Ahogyan a járműipar egyre fejlődött ezek az intervallumok is hosszabbak lettek. Régebben megszokott dolog volt, hogy 10.000 km megtétele után a kocsit szervizeltetni kellett, ma már inkább a 15-20 ezer km a jellemző, de nem ritka a 30.000 km-es intervallum sem.

Üzenet a műszerfalon: ideje az időszakos szervizelésnek
Régebben a járművek nem voltak képesek figyelni ezt a periódust, de a számítógépek korában ez már nem jelent problémát. Előbb teljesen fix adatok alapján szóltak a kocsik, hogy ideje meglátogatni a műhelyt. Az előre beállított idő leteltével, vagy futásteljesítmény elérésével, a műszerfalon szöveges, vagy piktogramos üzenet formájában kaptunk figyelmeztetést arról, hogy hamarosan menni kell. Az időintervallum általában egy év volt, km-ben pedig a járműre meghatározott futás után jött a jelzés. Ha nem vittük a kocsit szervizbe, akkor azt jelezte a fedélzeti számítógép, hogy mennyi idővel, vagy km-el haladuk meg a kötelező átvizsgálás időpontját.

Modern idők
Ma már a szenzorok (érzékelők) világát éljük. Az autó odafigyel minden egyes porcikájára, képes mérni a motorolaj minőségét, a szűrők eltömődését és még egy rakás olyan dolgot, amiről mi nem is képzelnénk, hogy oda kell rá figyelni. Így alakult ki a változó szervizperiódus, amely a jármű állapotának függvényében küld minket a szervizbe. Nyilván ez a leggazdaságosabb módszer, mert indokolatlanul nem kell a pénztárcánkhoz nyúlni.

Ismerni kell saját kocsinkat
A legfontosabb tudnivaló, hogy az autónknak milyen szervizigénye van. Ezek az információk minden gépkocsi kezelési útmutatójában, vagy szervizkönyvében megtalálhatók.

Mi történik a szervizben?
Az időszakos szervizelések alkalmával minden esetben ki kell cserélni a motorolajat, az olajszűrőt a levegőszűrőt, a pollenszűrőt, és járműtípustól függően még néhány dolgot. Egy tisztességes szerviz természetesen megvizsgálja a kocsi fékrendszerét, futóművét, ellenőrzi a folyadékszinteket, olajszivárgásokat stb.

Egyéb cserélnivalók
Nem elég azonban csak az olajat és szűrőket cserélni. Ugyan nem ilyen gyakran, de időként le kell cserélni az ékszíjakat, a motor szíját, vagy láncát is, vagy éppen a gyújtógyertyákat. Ezen kívül a sebességváltókban is van olaj, ezek sem örök életűek. A szervizkönyvek mindent részletesen tartalmaznak. Olvassuk el ezeket az információkat, hogy ne a munkafelvevőnél kapkodjunk levegő után, amikor közli, hogy a vezérmű szíj csere is esedékes, és ez mennyibe fog kerülni. Napjaink járművei egyre összetettebbek, egyre többet tudnak, ám a többlettudással növekszik azoknak a dolgoknak a száma, amit egy szervizeléskor ellenőrizni, illetve cserélni kell.

TMK - Tervszerű Megelőző Karbantartás
Valójában mindhárom szó fontos jelentéstartalommal bír.
Tervszerű, hiszen nem meglepetésként, valami hiba folytán nyúlnak a kocsihoz, hanem előre tudható, hogy menni kell. Megelőző, mert a szervizperiódusok betartásával, sokkal nagyobb hibákat küszöbölünk ki. (És karbantartás, mert csinálnak is valamit.)
Ha közeleg a TMK ideje, hívjuk fel a szervizt, vagy a szerelőnket, érdeklődjünk az elvégzendő munkákról és arról is, hogy mennyiben fog kerülni, így a lehető legkevesebb meglepetésre számíthatunk. (Forrás: www.autoszektor.hu)

Magyarországon hatályban lévő EU szabályzat alapján minden új autó minimum két év garanciával kerül eladásra. Ez gyártónként lehet több is, akár hét év is. Új autó vásárlása esetén ajánlott figyelmesen átolvasni a garancia feltételeit, ha valami mégsem teljesen egyértelmű, a szalonban szívesen segít nekünk az eladóval. Ugyanis az autógyártó által előírt kötelező autószerviz időpontoktól, vagy megtett kilométerektől való legkisebb eltérés is garanciavesztéssel jár. Minden elvégzett autószerviz munka, köztük az autó gyárilag előírt kötelező szervizelése bekerül a szervizkönyvbe. Ez igen fontos lehet az autó eladása során, továbbá rendszeresen szervizelt jármű a biztonságos vezetést is szolgálja. A garanciális idő lejárta után is érdemes rendszeresen betartani a kötelező szerviz periódust, mivel ezek elmulasztása később más meghibásodásokra lehetnek visszavezethetők, ami jelentősen csökkentheti az autó értékét.

4.8. Rendezvényekhez kapcsolódó dokumentáció

Minden település számára fontos helyi ünnep a falunap, de fontos esemény az anyák napja, a farsang, a húsvét, a karácsonyi-adventi ünnepkörhöz tartozó programok. Ezek azok az alkalmak, amikor összegyűlnek a falu lakosai, hogy megálljanak egy pillanatra a napi rohanásban, és örüljenek az életnek, örüljenek egymásnak. Az események, rendezvények, falunapok megszervezése nem kis feladat, hiszen egy napba, néhány órába kell sűríteni mindent. Egy-egy esemény legyen érték, élmény és a közösségi tagjainak bevonásával szerveződjön, emlékezetes programokkal. Legyen szórakozás, vidámsággal, élményekkel fűszerezve, szóljon a fiataloknak, és szóljon az idősebbeknek is.

Ahhoz, hogy mindezeket az igényeket ki tudja elégíteni a rendezvény, ajánlatos, ha a szervező csoport időben összeáll, és számba veszi mindazokat a feladatokat, amely a szervezés és lebonyolítás lépéseiként tartunk számon. Egy kistelepülésen vagy tanyás térségben a falugondnok, a tanyagondnok a szervező csapatnak egy fontos tagja, gyakran akár vezetője is. Ha a feladatok listáját magunk elé tesszük, azonnal kitűnik, hogy milyen sorrétű, nagy körültekintést igénylő komplex feladatsorról van szó. A sikeres megvalósítás egyik alapfeltétele az átgondolt előkészítés, a precíz szervezés, a feladatok és elvárások ismerete és nem utolsó sorban a dokumentálás.

A szervezés négy, egymással összefüggő, de a munkák módszerét tekintve egymástól elkülönülő feladatra tagolható: tervezés, előkészítés, lebonyolítás, utómunkálatok. Csak akkor lehet sikeres egy rendezvény, ha meghatározott célja van, így ezt tisztáznunk kell előre.

Ebben a felsorolásban azokat a feladatokat írtuk össze, amelyeket a legtöbb rendezvény esetében (függetlenül a résztvevői létszámtól) figyelembe kell venni,

Itt most egy ijesztően hosszú lista következik, amely egy közösségben – a saját csapat által felvállalt esemény, rendezvény vagy falunap szervezési feladatait veszi sorra. Az esemény jellegétől, nagyságától, témájától függően bizonyos tevékenységek elmaradnak, mások nagyobb hangsúlyt kapnak. A dokumentálástól azonban nem érdemes eltekinteni.

Hasznos, ha egy-egy megbeszélésről rövid feljegyzés, emlékeztető készül, ezt a szervező csapat minden tagja megkapja. Hiszen ekkor egyeztették le pl.: a meghívandók listáját, és mindazokat az ügyeket, amelyben megegyezésre jutottak.
A dokumentálás alatt itt nem csupán a hatóság, hivatal által elvárt dokumentumokat értjük. Ilyenek lehetnek: engedélyek, bejelentési kötelezettségek, biztonsági intézkedések megtételére vonatkozó lépések.

Dokumentum készül, ha az ütemtervet állítja össze a szervező csapat. Ez időpontokon túl tartalmazza a feladatokat, felelősöket, határidőket is, a szükséges és beszerzendő eszközök, dolgok listáját. Mindezek hátterében dokumentumok is készülnek: pl.: átadás, átvétel a kölcsönkért technikai eszközökről, megbízás vagy szerződés a fellépőkkel, önkéntes szerződés a segítőkkel, szponzori/adományozási szerződés a támogatókkal, terembérleti szerződés, megrendelő az étkezésre és az ellátásra bontakozóan. Felkérés a polgárőröknek. Nagy figyelmet kell fordítani a pénzkezelésre. annak átadás, átvételi dokumentumaira, az előleg és az utólagos elszámolás kezelésének menetére. A természetbeni és a pénzbeli adományok/támogatások kezelésére.

Egy esemény, rendezvény szervezésekor számba veendő feladatok: (e lista közzététele el is hagyható, akkor a fenti nagybekezdés elejét át kell írna, mert utalás van benne!

A tervezési feladatok

19. A rendezvény címének, mottójának és céljainak meghatározása a legelső feladatunk.
20. Az időpont kiválasztása, és az esőnap kitűzése - abban az esetben, ha a rendezvény előtt pár héttel esős időjárást mondanak, és szabadtéri rendezvény szervezünk.
21. Programtervezés: ahhoz, hogy a résztvevők maradandó élménnyel távozzanak, és még sokáig emlegessék az eseményt, tervezzünk be valami egyedi és meglepő újdonságot.
22. Határozzuk meg a várható létszámot és a célcsoportot.
23. Készítsünk ütemtervet az elvégzendő feladatok időrendi sorrendjéről.
24. A VIP vendégek névsorát állítsuk össze, és küldjük ki a számunkra a meghívót – kérjünk visszaigazolást, hogy szándékozik-e megjelenni.
25. A lehetséges szponzorok névsorát írjuk meg, és vegyük fel a kapcsolatot velük.
26. Döntsük el, hogy kültéri vagy beltéri rendezvényt szeretnénk lebonyolítani, és ahhoz mérten keressünk helyszínt. Majd válasszuk ki a legmegfelelőbbet, és járjuk be a helyszínt.
27. Szervezzük meg az étkezési és szállási lehetőségeket – különösen, ha többnapos vagy vidéki az esemény.
28. Az esetleges kapcsolódó, kiegészítő események (pl. kiállítás) megszervezése.
29. A dekoráció és a látványterv beszerzése, elkészíttetése.
30. Amennyiben nagy rendezvényről van szó, szervezői feliratú egyenruha és nyakba akasztható pass kártya megrendelése.
31. Költségterv készítése: itt figyeljünk az egész rendezvényre felmerülhető költségek beleszámolásán kívül az előre nem látható, nem tervezhető költségek tartalékának biztosítására.
32. Előzetes forgatókönyv összeállítása.

Előkészítés

1. A helyszín biztosítása: figyeljünk oda, hogy megfelelő méretű terület legyen biztosítva (gondoljunk a parkolóhelyekre és a mellékhelyiségekre is).
2. A részfeladatok meghatározása: a határidők és a felelősök kijelölése az egyes feladatok végrehajtásához.
3. A műszaki berendezések biztosítása: szerezzünk be minden kiegészítőt (pl. színpadok, sátrak, fény- és hangtechnika, padok, székek - ezeket érdemes az erre specializálódott vállalkozókkal biztosítani).
4. Egyeztessünk a sajtóképviselőkkel: előzetes ajánló, sajtóanyag, PR cikk megjelentetése, sajtótájékoztató és sajtóregisztráció elintézése.

5. Biztonsági feladatok: biztosítsuk a beléptető rendszert, és jelöljük ki a menekülési útvonalat. Legyen egy készenléti technikai személyzet (vízvezeték szerelő, villanyszerelő stb.). Állítsuk össze a munkákban résztvevő segítők listáját és készítsük őket fel, tanítsuk be.
6. Szerezzünk be minden szükséges hatósági engedélyt és hajtsuk végre a szervek felé kötelező bejelentéseket (Kormányhivatal - ÁNTSZ, rendőrség, tűzoltóság).
7. Biztosítsunk orvosi ellátást, valamint mentőkocsis készenléti ügyeletet.
8. A rendezvényterv pontosítása és véglegesítése: készítsük el a programtervezetet, és csináljuk meg az időbeosztásokat is. Fontos a megfelelő mennyiségű és minőségű szórólap, plakát elkészítése. Különféle marketing- és reklámeszközöket is alkalmazzunk a maximális célközönség elérésének érdekében.
9. A helyszíni feladatok ellenőrzése: járjuk be újra a helyszínt, hogy az esetleges problémákat, zavaró tényezőket korrigálni tudjuk (pl. zaj, megváltozott útviszonyok). Az előkészületek során több alkalommal is ismételten át kell gondolni a feladatokat, értékelni az eddigi munkát, és elvégezni a szükséges módosításokat. Készítsünk helyszínrajzot, esetleg látványtervet, ahol percre pontosan rögzítsük az egyes események, kiállítók, rendezvénydolgozók beosztását.
10. A végleges forgatókönyv négy része: építési, lebonyolítási, bontási szakasz, utómunkák.

Lebonyolítás

1. Építési szakasz: akkor kezdődik, amikor az építési területet átvettük, és addig tart, míg az első vendég meg nem érkezik. Ebben a szakaszban kell a helyszínt és a rendezőket olyan állapotba hozni, hogy a rendezvény megtartásra kész legyen.
2. A rendezvény kezdete: amikor elkezdődött az esemény, már csak a felmerülő problémákat, vészhelyzeteket tudjuk korrigálni, erre feltétlen készüljünk fel. Kiemelten figyeljünk a VIP vendégekre és a sajtó képviselőkre – az ő véleményük a rendezvény után meghatározó lesz. Fontos folyamatosan ellenőrizni a vendéglátás színvonalát, menetét, és a rendezvényt lebonyolítók munkáját, magatartását is.
3. Bontás: amikor a rendezvény lezajlott, a bontást csak az utolsó vendég és a meghirdetett zárási időpont után szabad csak elkezdeni. Ellenőrizzük, hogy a különböző eszközök, maradék áru, dekorációs elemek, kiegészítők stb. rendben és hiánytalanul elszállításra kerüljenek. A végén következik a helyszín teljes és alapos tisztítása.

Az utómunkák

1. Értékelnünk kell a rendezvény eredményeit, visszhangját, sikerességét és a hiányosságait, hibáit is. Szondázzuk a résztvevők elégedettségét, fogalmazzák meg a segítők, a beszállítók a véleményüket, valamint hallgassuk meg és regisztráljuk kritikai megjegyzéseiket, építő javaslataikat.
2. A szervezők vitassák meg a tapasztalataikat. Feltétlen rendezzük a rendezvény utáni elszámolásokat, kifizetéseket, számlákat stb.

4.9. Nyári gyermekétkeztetés

A települési önkormányzat a szünidei gyermekétkeztetés keretében a déli meleg főétkezést a hátrányos helyzetű gyermek és a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülő, halmozottan hátrányos helyzetű gyermek részére ingyenesen biztosítja, amennyiben ezt a szülő (vagy a gyermek törvényes képviselője) kérelmezi. Ezt az ellátást 2016 óta kell biztosítani a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 21. §-a szerint természetbeni ellátásként.

A szünidei gyermekétkeztetést a bölcsőde és az óvoda zárva tartása, valamint az iskolában a nyári szünet és a tanítási szünetek időtartama alatt kell biztosítani.

Kinek a feladata a szünidei gyermekétkeztetés megszervezése?
A gyermek **lakóhely**e, vagy ha a gyermek életvitelszerűen a **bejelentett tartózkodási hely**én lakik, a tartózkodási helye szerinti települési önkormányzat köteles gondoskodni a déli meleg főétkezés helyben történő elfogyasztásának megszervezéséről. Ha a helyben történő elfogyasztásra nincs lehetőség, így különösen erre alkalmas helyiség hiánya esetén, a szünidei gyermekétkeztetés az étel elvitelével vagy a gyermek számára történő kiszállításával is biztosítható.

Ha az étel helyben történő elfogyasztását a gyermek előre nem látható hiányzása, betegsége vagy egyéb ok akadályozza, a részére biztosított étel elvitelét a szülője, más törvényes képviselője vagy a szülő, más törvényes képviselő által megbízott személy számára lehetővé kell tenni. Ha erre nem kerül sor, akkor az étel másik jogosult gyermekszámára átadható helyben történő elfogyasztásra vagy elvitel formájában.

Mennyi ideig köteles biztosítani a települési önkormányzat nyári gyermekétkeztetést?
A települési önkormányzat a szünidei kötelező gyermekétkeztetést az iskolás korú gyermekek számára a **nyári szünetben legalább 43 munkanapon**, legfeljebb a nyári szünet időtartamára eső **valamennyi munkanapon** köteles megszervezni, és ennek keretén belül a szülő, törvényes képviselő kérelmének megfelelő időtartamban az adott gyermek részére biztosítani. A bölcsődében, óvodai nevelésben részesülő gyermek számára az ellátást nyújtó intézmény zárva tartásának időtartama alatt valamennyi munkanapon kell biztosítani. Az őszi, téli és tavaszi szünetben a tanév rendjéhez igazodóan szünetenként az adott tanítási szünet időtartamára eső valamennyi munkanapon meg kell szervezni.

Hogyan köteles biztosítani a települési önkormányzat nyári gyermekétkeztetést?
A települési önkormányzat a déli meleg főétkezés helyben történő elfogyasztásának megszervezéséről köteles gondoskodni.

Ha a helyben történő elfogyasztásra nincs lehetőség, így különösen erre alkalmas helyiség hiánya esetén (például az óvoda, iskola épülete, idősek klubja stb.), a szünidei gyermekétkeztetés **az ételelvitelével vagy a gyermek számára történő kiszállításával is biztosítható.**

Azokon a településeken, ahol működik falugondnoki, tanyagondnoki szolgáltatás a gyermekek számára a falugondnok, tanyagondnok is kiszállíthatja a meleg ételt. Az ezzel kapcsolatos tevékenységeket a tevékenységnaplóban kell rögzíteni, illetve a 4.6. pontban leírt melegétel szállítással kapcsolatos dokumentálási kötelezettségeket kell betartani.

4.10. Meghatalmazás és átvételi elismervény

Meghatalmazás
A falugondnoki, tanyagondnoki munka során sokszor előfordulhat, hogy valaki egy-egy ügyét nem személyesen, hanem a falugondnok, tanyagondnok (mint meghatalmazott) útján intézi, amely esetben a falugondnok, tanyagondnok az érintett képviselőjeként jár el. A meghatalmazást általában meghatározott ügyek intézésére szokták adni a meghatalmazott személy részére.
Bizonyos esetekben szükség lehet arra, hogy valaki ne meghatározott ügyekre adjon másnak meghatalmazást, hanem arra, hogy általánosságban eljárjon helyette az ügyeiben. Az ilyen meghatalmazásra is lehetőséget ad a Polgári Törvénykönyv. Ebben az esetben további feltétel, hogy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba (ügyvédi ellenjegyzéssel vagy két tanú előtt) kell foglalni. Általános meghatalmazást legfeljebb 5 évre lehet adni. Ha ennél hosszabb időre szól, akkor 5 év elteltével automatikusan megszűnik.
A falugondnoki, tanyagondnoki munka során legtöbbször a postai küldemények átvétele kapcsán fordulhat elő, hogy valaki megbízást szeretne adni a küldeményei átvételéhez. Ehhez azonban minden esetben a posta saját meghatalmazás mintáját kell használni, amihez egy alkalommal mindenképpen a

postán kell intézni, ahol személyazonosság igazolását követően állítják ki a meghatalmazási igazolványt.
A kormányhivatalhoz köthető ügyekkel kapcsolatos meghatalmazás esetén is a kormányhivatal által kiadott meghatalmazási mintát kell kitölteni.

Átvételi elismervény

Átvételi elismervényt a falugondnoki, tanyagondnoki munka során a lakossági bevásárlások esetében szükséges adni, amikor valakinek bevásárolunk és ehhez pénzt veszünk át. Tudjuk, hogy a falugondnoki, tanyagondnoki munka alapvetően a bizalomra épül, de mégis fontos, hogy minden esetben, amikor valakitől pénzt veszünk át, erről átvételi elismervényt is adjunk. Nem feltétlenül rosszindulatból, vagy rosszhiszeműen, de bárki megfeledkezhet utóbb arról például, hogy mennyi pénzt adott át, az átvételi elismervénnyel az ezzel járó kellemetlenségeket el lehet kerülni. Amilyen hivatalosnak hangzik, annyira egyszerű az elkészítése az átvételi elismervénynek. Természetesen nem csak pénz átadásához használhatjuk fel az átvételi elismervényt, hanem dolgok átadására is. Például amikor a falugondnokot, tanyagondnokot kéri meg valaki, hogy vigye el javíttatni nagypapájának régi faliróját. Ebben az esetben a pénzösszeg helyett magát a dolgot kell beleírnunk az átvételi elismervénybe. Egy értékesebb, vagy pótolhatatlan használati tárgy esetében már érdemes írni átvételi elismervényt. Amennyiben ilyen pénzösszeg vagy tárgy átvételére gyakrabban kerül sor, érdemes előre szerkesztett, és csak kitöltendő átvételi elismervényeket tartanunk az autóban.

Az átvételi elismervénynek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- az átadó neve, születési ideje, lakcíme, személyigazolványának száma
- az átvevő neve, születési ideje, lakcíme, személyigazolványának száma
- az átadott összeg vagy az átadott tárgy megnevezése – és hogy ezt hiánytalanul került átvételre!
- megjegyzés
- aláírás, dátum
- két tanúval hitelesítve (tanú neve, lakcíme, aláírása)

Minta

Á T V É T E L I E L I S M E R V É N Y

Alulírott _____ (lakcím: _____ ; an.: _____) kijelentem, hogy a mai napon _____ - tól (lakcím: _____ ; an.: _____) _____ ,- Ft-ot – azaz _____ forintot – **hiánytalanul á t v e t t e m.**

Megjegyzés:
_____
_____
_____

Kelt: _____

Aláírás: _____

Név: _____

Előttünk, mint tanúk előtt:

Tanú 1.	**Tanú 2.**
Aláírás: _____	Aláírás: _____
Név: _____	Név: _____
Lakcím: _____	Lakcím: _____

19. sz. ábra

A 4. tanóra önellenőrző kérdései

Milyen módon válthatja ki a tanya/falugondnok a szolgáltatást igénybe vevő gyógyszereit?

a) A szolgáltatást igénybe vevő TAJ számának bemondásával.
b) Az átruházható felírási igazolással.
c) A szolgáltatást igénybe vevő szóbeli meghatalmazásával.
d) A szolgáltatást igénybe vevő Személyi igazolványának felmutatásával

Mely adatot nem szükséges tartalmazni az Átvételi elismervénynek?

a) az átadó lakcíme
b) az átvevő személyigazolványának száma
c) a tanúk személyigazolványának száma
d) keltezés

5. óra: Számonkérés

- Vizsgateszt
  - Interaktív számonkérés – egyéni feladatmegoldás (teszt elektronikus kitöltése).
  - Továbbképzés értékelése.

- Elégedettségmérő kérdőív elektronikus kitöltése.

Ajánlott irodalom és ajánlott film

Dr. Buda Béla (1986.): *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*, Animula Kiadó, Budapest

Dr. Buda Béla (2003.): *A lélek egészsége. A mentálhigiéné alapkérdései*, Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest

Tomcsányi Teodóra (szerk.) (1987.): A segítő beszélgetés. Pszichoterápiás és Mentálhygiénés Szemléletformáló Füzetek III. Magyar Pszichiátriai Társaság / Magyar Pszichológiai Társaság / Művelődési Minisztérium közös kiadványa, Budapest.

Till Attila, 2011: *Csicska* (magyar rövidfilm) M&M Film, Laokoon Film, Budapest
https://www.youtube.com/watch?v=TFM_xp9yuS4

Simonyi Balázs, 2015: *Terminál* (magyar rövidfilm) CPI Hungary Kft. Budapest
http://simonyibalazs.hu/lens_portfolio/terminal/

Matolcsi-Papp Zoltán, 2017: *Vigyázunk rájuk?* (magyar rövidfilm) Győr+ Média Zrt. Győr
https://www.youtube.com/watch?v=hShIkb83XP8