

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat házirendje

1. A HÁZIREND CÉLJA, HATÁLYA

A házirend célja, hogy meghatározza az intézmény belső rendjét és tájékoztasson az alapvető szabályokról. A szabályok ismerete és elfogadása feltétlenül szükséges ahhoz, hogy nyugodt légkörben élhessünk és dolgozhassunk. A házirend mindannyiunk számára egyformán iránymutató szabályainak betartása az ellátást igénybe vevő és az intézményben dolgozók egymás iránti kölcsönös megbecsülését segíti elő. A dolgozó szakmai munkájukat ennek szellemében kötelesek végezni.

A házirend hatálya kiterjed az ellátást igénybe vevő valamennyi személyre az intézmény alkalmazottjaira az intézménynél munkát végző külső szervek dolgozóira az intézményben tartózkodó valamennyi idegen személyre.

2. AZ ELLÁTÁS IGÉNYBEVÉTELE

Személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevétele önkéntes az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére indítványára történik.

Együttműködésre kötelezett személyek esetében az önkéntesség elve nem érvényesül. A gyermekjóléti szolgáltatás önkéntesen csak az alapellátás keretében vehető igénybe a hatósági intézkedések alapján elrendelt ellátás kötelező. A család és gyermekjóléti szolgálat szolgáltatásai az egyén és a család számára térítés mentes.

3. SZOLGÁLTATÁSOK

Családsegítés:

- Általános segítségnyújtás szociális szolgáltatásokhoz és erőforrásokhoz való hozzájutás elősegítése az információk birtokában a saját döntéshozatal támogatásai
- munkavállalási tanácsadás

Gyermekjóléti Szolgálat:

- Gyermekek segítése támogatása érdekében végzett szociális munka - családgondozás a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzésére a veszélyeztetettség megszüntetésére irányuló tevékenység.

Az ügyfélfogadás ideje:

Hétfőtől – Csütörtökig: 09:00 – 12:00

Péntek: Nincs ügyfélfogadás

Ügyfél fogadása többnyire érkezési sorrendben, de az ügyfélfogadás időn kívül előzetes egyeztetés szerint a megbeszélt időpontban is történhet.

Kérjük, hogy kopogtatás után ne zavarják munkánkat annyi amennyiben épp ügyfél tartózkodik az irodában.

4. AZ INTÉZMÉNYBE TARTÓZKODÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

- Váróhelyiségbe kérjük, hogy hangoskodással ne zavarják munkánkat.
- Az ügyfelek a tanácsadók szobákban csak intézményi munkatárs engedélyével és jelenlétében tartózkodhatnak saját ügyük intézésének idejére. Az ügyfélforgalom elől ezzel területeken egyáltalán nem tartózkodhatnak.
- Kiegészítő szolgáltatások igénybevételével például telefonálás fénymásolás csak az intézmény által biztosított szolgáltatásokat igénybe vevők élhetnek ők is kizárólag indokolt esetben az ügyükben illetékes családgyógyozó tudtával és engedélyével.
- Az intézményben tartózkodóknak ügyelniük kell a berendezés és a használati tárgyak épségére helyiség tisztaságára.
- Örizetlenül hagyott csomagokért értéktárgyakat az intézmény felelősséget nem vállal
- . Az intézmény területén alkoholt és kábítószer fogyasztani, valamint alkoholos és kábítószeres állapotban megjelenni tilos!
- Így van ha az ügyfél a szolgálat eljáró munkatársával szemben agresszív magatartást tanúsít vagy alkoholos kábítószeres befolyásoltság alatt áll a közvetlen vezető értesítése mellett szolgáltatás más jelentős érdekek sérelme nélkül megtagadható.
- Dohányzás csak az épületen kívül az erre kijelölt helyen engedélyezett!
- Egyéb felmerülő - a házirendben nem szabályozott kérdésekben- az intézményvezető rendelkezései az irányadók.

5. TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

Az igénylőt a családgyógyozó az ellátás megkezdésekor tájékoztatja:

- Az intézményben biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről
- az intézmény által vezetett nyilvántartásokról
- panaszjogok gyakorlásának módjáról
- az ellátás megszűnésének eseteiről

6. PANASZJOG

Az ügyfél panaszával az intézmény vezetőhöz fordulhat, aki a szóban előterjesztett panaszra szóban írásos panaszra 15 naptári napon belül írásban, köteles érdemben válaszolni. Ha az

ügyfél nem elégedett az intézményvezető döntésével, akkor felülvizsgálati kérelmet nyújthat be a fenntartóhoz. Családsegítő szolgálattal kapcsolatban lévő ügyfelek sérelmekkel az ellátottjogi képviselőhöz a gyermekek jogsérelem, amivel kapcsolatban a gyermekjogi képviselőhöz fordulhatnak. Gyermekjogi és az ellátottjogi képviselők nevei és elérhetőségei váró helyiségben vannak kifüggesztve.

7. AZ ÜGYFELEK ÉRDEKVÉDELME

- Kliens, valamint a törvényes képviselője panasszal élhet az intézmény vezetőjénél: az ügyfelek különös személyiségi jogainak sérelme továbbá az intézmény dolgozóinak szakmai vesszőt titoktartási megszegése esetén, vagy az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében.
- A panasz kivizsgálására jogosult köteles 15 napon belül értesíteni a panasztevő az előterjesztett panasz kivizsgálásának eredményéről. Szükséges intézkedések egyidejű megtételével felhívja a figyelmet a sérelem orvoslásának esetleges másodjára is.
- A kliens panasza esetén fordulhat közvetlenül az ellátottjogi vagy a gyermekjogi képviselőhöz.

8. ETIKAI KÉRDÉSEK, VALAMINT AZ INTÉZMÉNY ALKALMAZOTTAIRA VONATKOZÓ NÉHÁNY SZABÁLY

- Az ügyfelektől az ellátásért pénzt vagy egyéb juttatást a családsegítő nem kér.
- Intézményi alkalmazottja nem tanúsíthat olyan magatartást, amellyel az intézmény jogos érdekei bizonyíthatóan sérti, jó hírét veszélyezteti.
- Az intézmény minden alkalmazottjának titoktartási kötelezettsége van. Így az ellátottak attól munkája során 3. személytől szerzett bármilyen információt illetéktelen személynek átadni nem szabad.
- Az intézmény minden alkalmazottja köteles az ügyfelekkel azok hozzátartozóival szemben udvarias előzékeny magatartást tanúsítani. Igen hogyne
- Az alkalmazottaknak a kliensek, illetve a hozzátartozóitól ajándékot pénzt vagy bármi más vagyoni előnyt kérnie és vagy elfogadnia nem szabad.
- Alkalmazottainak a munkavégzés során kötelesek óvni és védelmezni az intézményi vagyont.

Öcsöd, 2023. szeptember 1.


Murányi – Kovács Zsanett
családsegítő


László Vivien Gabriella
családsegítő