

HÁZIREND

Család- és Gyermekjóléti Központ

Kedves Ügyfeleink !

A Család-és Gyermekjóléti Központ a Térségi Szociális Gondozási Központ integrált szervezetének egysége.

A Gondozási Központ vezetője: Mraucsik Lajosné intézményvezető

Egységvezető: **PÁL JÁNOSNÉ**

Kérem Önöket, hogy ezen „Házirendet”, mely az egység belső életének rendjét tartalmazza, szíveskedjenek figyelmesen elolvasni, megismerni és egy olyan eszköznek tekinteni, ami az Önök által igénybe vett szolgáltatás békés, nyugodt, szabályozott jellegét biztosítja.

I. A házirend célja, hatálya

1. A házirend célja, hogy meghatározza az intézmény belső rendjét és tájékoztatást adjon az alapvető szabályokról. E szabályok ismerete és elfogadása feltétlenül szükséges ahhoz, hogy nyugodt légkörben valósuljon meg a szolgáltatás. A Házirend mindannyiunk számára egyformán iránymutató, megköveteli a közösségi lét általános szabályainak megtartását, a szolgáltatást igénybe vevők és a személyzet egymás iránti kölcsönös megbecsülését.
2. A Házirend hatálya kiterjed Család-és Gyermekjóléti Központban szolgáltatást igénybe vevőkre, az intézmény alkalmazottaira, az egységben tartózkodó valamennyi személyre.

Ügyfélfogadási rend

NAP	ÜGYFÉLFOGADÁS IDEJE	
	DÉLELŐTT	DÉLUTÁN
HÉTFŐ	8.00 -12.00	13.00 – 16.00
KEDD	8.00 -12.00	-----
SZERDA	-----	12.30 - 16.00
CSÜTÖRTÖK	8.00 -12.00	-----
PÉNTEK	-----	12.30 - 16.00

II. A szolgáltatás igénybevétele

1. A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat hatáskörébe tartozó a szolgáltatások igénybevétele önkéntes. A szociális segítő munka a szolgáltatást igénylő, illetve törvényes képviselője kérésére, indítványozására történik.

III. A Család-és Gyermekjóléti Központ által nyújtott szolgáltatások köre

Tájékoztatási feladatai körében

Szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztatja

- a szülőt, illetve – ha azt a gyermek védelme szükségessé teszi önállóan, a törvényes képviselő tudomása nélkül is, fejlettségétől függően – az ítélőképessége birtokában levő gyermeket mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének, vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével,
- a válsághelyzetben levő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról,
- a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól, valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek, illetve a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről,

Szociális segítőmunka keretében

- segíti az igénybevevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,
- az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybevevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,
- közreműködik a válsághelyzetben levő várandós anya problémáinak rendezésében.

Az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében

folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit,

- a más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítése érdekében együttműködik a területén található szolgáltatókkal, segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében,
- a válsághelyzetben levő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség

- segíti a gyermeket, illetve a családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.

A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából

- olyan szabadidős és közösségi programokat szervez, amelyek megszervezése, vagy az azokon való részvétel a rossz szociális helyzetben lévő szülőnek aránytalan nehézséget okozna,
- kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, valamint az egyházi és a civil szervezeteknél az a) pont szerinti programok megszervezését.

A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében

- segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez,
- tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről,

IV. Az ügyfelek jogai

1. Az ügyfélnek joga van a szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a Központ által biztosított ellátásra, valamint az egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.
2. A Központ által nyújtott szolgáltatások biztosítása során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.
3. A Központban maximális figyelmet fordítunk az ügyfeleket megillető emberi jogok teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel
 - az élethez, emberi méltósághoz,
 - a testi épséghez,
 - a testi-lelki egészséghez, az önrendelkezéshez való jogra.
4. A Központ ügyfeleit megilleti személyes adataik védelme, valamint a magánéletükkel kapcsolatos titokvédelem.
5. A Központ biztosítja, hogy a szolgáltatás nyújtása során az ügyfél problémájával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos, különös információkról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhesen tudomást.
6. Amennyiben az ügyfél egészségi állapota vagy egyéb körülményei miatt közvetlenül nem képes az illetékes szervek megkeresésére, az egység vezetője/ intézményvetője segítséget nyújt ebben, illetőleg értesíti az ügyfél törvényes képviselőjét, vagy az ellátottjogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.

IV.1 Az ellátottjogi képviselő

1. Az ellátottjogi képviselő a Központban gondozott ügyfelek részére segítséget nyújt jogai gyakorlásában.
2. Az ellátottjogi képviselő működése során tekintettel van a személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló rendelkezésekre.
3. Az ellátottjogi képviselő megkeresésre illetve saját kezdeményezésre esetenként tájékoztatást nyújt az ügyfeleket érintő legfontosabb alapjogok tekintetében, a Központ kötelezettségeiről és az ügyfeleket érintő jogokról.
4. Az ellátottjogi képviselő segíti az ügyfelet, törvényes képviselőjét az ellátással kapcsolatos kérdések, problémák megoldásában.
5. Az ellátottjogi képviselő szükség esetén segítséget nyújt a Központ és az ügyfél között kialakult konfliktus megoldásában.
6. Az ellátottjogi képviselő segít az ügyfélnek, valamint törvényes képviselőjének panasz megfogalmazásában, szükség esetén kezdeményezi annak kivizsgálását az intézmény vezetőjénél, vagy a fenntartónál.
7. Az ellátottjogi képviselő szükség esetén eljár az ellátással kapcsolatosan az intézmény vezetőjénél, fenntartójánál, illetve az arra illetékes hatóságnál, és ennek során – írásbeli meghatalmazás alapján – képviseli a Központ ügyfelét, törvényes képviselőjét.
8. Az ellátottjogi képviselő szükség esetén intézkedést kezdeményez a fenntartó önkormányzatnál a jogszabálysértő gyakorlat megszüntetésére.
9. Az ellátottjogi képviselő szükség esetén észrevételt tesz a Központban szakmai tevékenységre vonatkozóan az intézmény intézményvezetőjénél.
10. Az ellátottjogi képviselő, amennyiben az ügyfelek meghatározott körét érintő jogsértés fennállását észleli, intézkedés megtételét kezdeményezi az illetékes hatóságok felé.
11. Az ellátottjogi képviselőnek joga van a megyében működő szociális szolgáltatók vagy intézmények területére belépni, a vonatkozó iratokba betekinteni, a szolgáltatást végző dolgozókhoz kérdést intézni.
12. Az ellátottjogi képviselő köteles az ügyfelekre vonatkozó és tudomására jutott orvosi titkot megtartani, és a szolgáltatást igénylő ill. szolgáltatást igénybe vevő személyes adatait a vonatkozó jogszabályok szerint kezelni.

13. Békés megyében

Ellátottjogi képviselő: HÓHN ILDIKÓ

Elérhetőségei: e-mail: hohn.ildiko@obdk.hu Telefon: 06-20/489-9581

Gyermekjogi képviselő : VETÉSI CSILLA

Elérhetőségei: e-mail: vetesi.csilla@obdk.hu , telefon 06/20-4899-626

V. Az együttműködés szabályai

1. Az intézmény ügyfeleinek, valamint alkalmazottainak egymáshoz való viszonya a személyiség tiszteletére épül, mely alapján elvárás a kölcsönös tapintat, udvariasság, megértés és ésszerű határokig a tolerancia.
2. Az intézmény valamennyi ügyfelével szembeni elvárás, hogy a Központ által nyújtott szolgáltatást a szolgáltatás igénybevételének teljes időtartama alatt az általános jogi- és szokásnormák betartása mellett, a társadalmilag elfogadott, pozitív értékrend figyelembevételével, lehetőség szerint a másik ember nyugalmanak megzavarása nélkül vegye igénybe.
3. Az épületben az ügyfelek a váróhelyiségben, valamint az ügyfelet fogadó munkatárs jelenlétében az interjúszobában az ügyeleti irodában illetve a nagyteremben tartózkodhatnak.
4. A Központ Házi rendjének betartása mindazon személyek számára kötelező, akik az egység területén tartózkodnak.
5. A Központ Házi rendjének súlyos megsértéséről beszélünk abban az esetben, ha az ügyfél mások nyugalma magatartásával többszörösen, esetleg tartósan zavarja. Más ügyfelekkel, illetve az intézmény alkalmazottaival szemben erkölcstelen, durva, agresszív viselkedést tanúsít.
6. A Központban csak a dohányzásra kijelölt helyen szabad dohányozni! Tűzvédelmi és biztonsági szabályok miatt az épületen belül tilos a dohányzás!
7. Az épületben alkohol fogyasztása tilos.
8. Alkoholos vagy tudatmódosító szer hatása alatt álló személy általi rendbontás esetén az ügyfél az intézmény területének azonnali elhagyására szólítható fel.
9. Az ügyfelek panaszai orvoslása érdekében „az ügyfelek érdekvédelme” című részben leírtak szerint járhatnak el.

A Központba nem hozhatók be olyan tárgyak, amelyek veszélyt jelenthetnek az intézményben tartózkodók testi épségére. Ezen veszélyeztető tárgyak:

- robbanóanyagok, robbanóelegyek, pirotechnikai eszközök,
- fegyverek,
- valamint szűrő- és/vagy vágóeszközök.

VI. A Központ alapfeladatait meghaladó programok, szolgáltatások köre, azok térítési díja

1. A Központ alapfeladatait meghaladó programok, szolgáltatások köre nem meghatározott. Ezek eseti szervezése, illetve szükség esetén rendszeres vagy végleges biztosítása során igyekszünk az ügyfelek igényei szerint eljárni.
2. A Központ az alapfeladatahoz nem tartozó szolgáltatásokért, programokért az adott szolgáltatás vagy program önköltségének megfelelő összegű térítést kérhet az ellátást igénybe vevőktől.

VII. Etikai kérdések, valamint az intézmény alkalmazottaira vonatkozó szabályok

1. A Központban a szolgáltatások igénybevétele térítésmentes, azokért az alkalmazottak által térítés nem kérhető és nem fogadható el.
2. Az intézmény működését segítő pénzbeli vagy tárgyi adományok elfogadására a Gondozási Központ intézmény vezetője, vagy az általa megbízott személy jogosult. Ez kizárólag az ügyfél, vagy hozzátartozója, illetőleg törvényes képviselője kezdeményezésére önkéntes alapon történhet.
3. Az intézmény, vagy alapítványa részére történő önkéntes adományokért nem illet meg senkit különleges bánásmód.
4. A Központ alkalmazottja nem tanúsíthat olyan magatartást, amellyel az intézmény jogos érdekeit bizonyíthatóan sérti, jó hírét veszélyezteti.
5. Az intézmény minden alkalmazottjának titoktartási kötelezettsége van. Így az ügyfelekről szerzett bármilyen információt illetéktelen személynek átadni nem szabad.
6. Az intézmény minden alkalmazottja köteles az ügyfelekkel, azok hozzátartozóival szemben udvarias, előzékeny magatartást tanúsítani.
7. Az alkalmazottaknak ügyfelektől, illetve hozzátartozóiktól ajándékot, pénzt, vagy bármi más vagyoni előnyt kérnie és/vagy elfogadnia nem szabad.
8. Alkalmazottaink a munkavégzés során kötelesek óvni és védelmezni az intézményi vagyont.
9. Intézményünk ellátást végző munkatársai közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

Ez a Házirend 2016. január 1-én lép hatályba, egyidejűleg a korábban kiadott Házirend hatályát veszti.

Mraucsik Lajosné
intézményvezető