

Keszthelyi Család- és Gyermekjóléti Központ

Keszthelyi Család- és Gyermekjóléti Központ

- Házirend-

Hatályos: 2019. május 29. napjától

Tartalomjegyzék

I.	A házirend célja	3
II.	A házirend hatálya	3
III.	Az intézmény szolgáltatásai	3
IV.	A szolgáltatás igénybevételének a módja	3
V.	A szolgáltatás igénybevételének helye, ideje	4
VI.	A szolgáltató és igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja	4
VII.	A szolgáltatást igénybe vevők jogai és kötelezettségei	4
VIII.	A szolgáltatást igénybe vevőkre vonatkozó magatartási szabályok	4
IX.	A szolgáltatási nyújtók jogai és kötelezettségei	5
X.	A szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos szabályok	5
XI.	Egyéb szabályok	6
XII.	Adatkezelés, titoktartás	6
XIII.	Eljárás panasz esetén (Panaszjog, érdekképviselet, jogorvoslat)	6
XIV.	A szolgáltatások megszűnésének esetei	7

HÁZIREND

I. A házirend célja

A házirend célja a házirend hatálya alá tartozó személyek jogainak és kötelezettségeinek a deklarációja, a szolgáltatások igénybevétele, a szolgáltatást igénybevevők érdekképviselőinek a szabályozása, továbbá az intézmény belső rendjének, szabályainak a rögzítése.

II. A házirend hatálya

A házirendben foglaltakat a Keszthelyi Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatást nyújtó munkatársai és a szolgáltatást igénybevevők, valamint hozzátartozóik kötelesek betartani.

III. Az intézmény szolgáltatásai

Családsegítés:

- Általános segítségnyújtás, szociális szolgáltatásokhoz és erőforrásokhoz való hozzájárulás elősegítése, az információk birtokában a saját döntéshozatal támogatása.
- A hivatalos ügyek intézésének segítése.
- Életvezetési, mentálhigiénés/pszichológiai, szociális, jogi tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájárulás megszervezése.

Gyermekjóléti szolgáltatás:

- A gyermek segítése, támogatása érdekében végzett szociális munka, családgondozás, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzésére, a veszélyeztetettség megszüntetésére irányuló tevékenység.
- A gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájárulás segítése.
- Életvezetési, mentálhigiénés/pszichológiai, szociális, jogi tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájárulás megszervezése.
- Utcai és lakótelepi szociális munka
- Kórházi szociális munka
- Iskolai szociális munka
- Kapcsolattartási ügyelet
- Készenléti szolgálat

IV. A szolgáltatás igénybevétele a módja

Az intézmény szolgáltatásai az egyének és a családok számára térítésmentesek.

A családsegítés 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 alapellátás keretében vehető igénybe, a hatósági intézkedés alapján elrendelt ellátás kötelező.

V. A szolgáltatás igénybevételének helye, ideje

A Család- és Gyermekjóléti Központ székhelye, telephelye: 8360 Keszthely, Kisfaludy u. 2.

Az ügyfélfogadás ideje:

Hétfő: 8.00 – 12.00

Szerda: 8.00 – 12.00 és 13.00 – 17.00

Péntek: 8.00 – 12.00

Pszichológiai/mentálhigiénés tanácsadás: előzetes egyeztetés szerint

Jogi tanácsadás: előzetes egyeztetés szerint

Családkonzultáció/családterápia: előzetes egyeztetés szerint

Kapcsolattartási ügyelet: kéthetente szombat 9.30 - 11.30 (igény szerint)

Készenléti szolgálat: folyamatos

VI. A szolgáltató és igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja

Személyes kapcsolattartásra a Család- és Gyermekjóléti Központ 8360 Keszthely, Kisfaludy u. 2. szám alatti székhelyén/telephelyén az ügyfélfogadási időben van lehetőség.

A kapcsolattartás egyéb módjai telefonon a 0683 / 814565-as számon.

A készenléti szolgálat telefonszáma: 0630 / 9951588

Email-en keresztül a kapcsolattartás módja a csygykkeszthely@gmail.com címen történhet.

VII. A szolgáltatást igénybe vevők jogai és kötelezettségei

- ❖ A szolgáltatást igénybe vevőnek joga van a szociális helyzetére, egészségügyi és mentális állapotára való tekintettel a szolgáltatás igénybevételére, az egyenlő bánásmódra, bármely okból történő hátrányos megkülönböztetés nélkül.
- ❖ A szolgáltatást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme.
- ❖ A szolgáltatást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férhetnek hozzá, a kliens élet-helyzetével, szociális rászorultságának tényével kapcsolatos információkról más kliens, valamint arra illetéktelen személy nem szerezhethet tudomást.
- ❖ A szolgáltatást igénybe vevőknek tiszteletben kell tartani a szolgáltatást nyújtók emberi méltóságát, személyiségi jogait, továbbá kötelesek betartani az intézmény házirendjét, az előírt magatartási szabályokat.

VIII. A szolgáltatást igénybe vevőkre vonatkozó magatartási szabályok

- ❖ Az intézményben a kulturált ügymenet biztosítása érdekében hangoskodni tilos!
- ❖ Az intézménybe alkohol vagy más tudatmódosító szertől befolyásolt állapotban belépni tilos! Az alkohol vagy más tudatmódosító szertől befolyásolt állapotban lévő ügyfelet minden esetben felszólítjuk a távozásra. Amennyiben a felszólításnak nem tesz eleget, hatósági intézkedést kezdeményezünk.

- ❖ Az agresszív, provokatív viselkedés észlelésekor szintén, távozásra szólítjuk fel az ügyfelet. Amennyiben felszólításunknak nem tesz eleget, hatósági intézkedést kezdeményezünk.
- ❖ Az intézmény dolgozói közfeladatot ellátó személyek, bántalmazásuk, zaklatásuk, fenyegetésük, minden esetben feljelentést von maga után.

IX. A szolgáltatást nyújtók jogai és kötelezettségei

- ❖ A szolgáltatást nyújtónak joga van arra, hogy emberi méltóságát, személyiségi jogait tiszteletben tartsák.
- ❖ Az intézmény munkatársa nem tanúsíthat olyan magatartást, amellyel az intézmény jogos érdekeit bizonyíthatóan sérti, jó hírét veszélyezteti, a házirendet megsérti.
- ❖ Köteles a házirendet betartatni és betartani.
- ❖ Titoktartási kötelezettsége van. A szolgáltatást igénybe vevőkről szerzett információt nem adhat át arra illetéktelen személynek.
- ❖ A szolgáltatást igénybe vevővel, azok hozzátartozóival udvariasan és előzékenyen kell viselkednie.
- ❖ Felelős a kölcsönös bizalmon alapuló – titoktartási kötelezettséggel járó – támogató jellegű kapcsolat kialakításáért, a szolgáltatást igénybe vevő emberi méltóságának, személyiségi jogainak tiszteletben tartásáért.
- ❖ Munkaköri kötelessége teljesítéséért ajándékot, pénzt vagy bármilyen más vagyoni előnyt kérnie és elfogadnia nem lehet.
- ❖ Az intézmény munkatársa, valamint közeli hozzátartozója az ellátásban részesülő személlyel tartási, életjáradéki és öröklési szerződést az ellátás időtartama alatt – illetve annak megszűnésétől számított egy évig – nem köthet.
- ❖ Kötelessége a munkavégzése során óvni és védelmezni az intézmény vagyonát, azokért anyagi felelősséggel tartozik.
- ❖ Az intézmény munkatársai a Szociális Munkások Etikai Kódexe szellemében végzik szakmai tevékenységüket.

X. A szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos szabályok

- ❖ Az ügyfelek a tanácsadó/interjú szobákban csak intézményi munkatárs engedélyével és jelenlétében tartózkodhatnak saját ügyük intézésének idejére. Az ügyfélforgalom elől elzárt területeken egyáltalán nem tartózkodhatnak.
- ❖ Kiegészítő szolgáltatások igénybevételével (pl. telefonálás, fénymásolás stb.) csak az intézmény által biztosított szolgáltatásokat igénybe vevők élhetnek, ők is kizárólag indokolt esetben, az ügyükben illetékes családsegítő, esetmenedzser engedélyével.
- ❖ Az intézmény által nyújtott szolgáltatások az előírt nyomtatványok, megállapodások kitöltésével vehetők igénybe.

XI. Egyéb szabályok:

- ❖ Az intézményben tartózkodóknak ügyelniük kell a berendezési és használati tárgyak épségére, a helyiségek tisztaságára.
- ❖ Őrizetlenül hagyott csomagokért, értéktárgyakért az intézmény felelősséget nem vállal.
- ❖ Az intézmény teljes területén, valamint a bejárat 5 méter távolságú körzetében tilos a dohányzás!
- ❖ Az intézmény területén alkoholt fogyasztani, alkohol vagy más tudatmódosító szer által befolyásolt állapotban megjelenni tilos!
- ❖ Az intézmény területére állatot - kivéve a vakvezető kutya - behozni tilos!
- ❖ Tűz keletkezése esetén az ügyfelek – a kifüggesztett tűzriadó tervvel összhangban, az intézményi munkatársak irányításával – kötelesek elhagyni az intézmény területét.
- ❖ Az intézményben szándékosan kárt okozni tilos! A szándékosan okozott kárért a károkozó kártérítési felelősséggel tartozik a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.
- ❖ Egyéb felmerülő – a Házirendben nem szabályozott – kérdésekben az intézményvezető rendelkezései az irányadóak.

XII. Adatkezelés, titoktartás

A vezetők, a dolgozók, valamint az intézmény – mint szervezet – titoktartási kötelezettsége kiterjed az ügyfelek személyes adataira ide értve a részükre nyújtott szolgáltatás jellegére is.

Az intézmény dolgozói az ügyfél által, részükre bizalmasan közölt – a szociális és személyes helyzetükkel összefüggő – adatokat, tényeket nem közölhetnek illetéktelen személyekkel, és azokat nem hozhatják nyilvánosságra. Az intézmény dolgozói a kliensekről szóban vagy írásban tudomásukra jutott adatokat, információkat titkosan kezelik, azokat csak a megkívánt, szükséges mértékben – az ügyfél beleegyezésével, illetve ha arra jogszabály kötelezi az ügyintézés során – az arra illetékes hatóságoknak adják ki.

XIII. Eljárás panasz esetén (Panaszjog, érdekképviselet, jogorvoslat)

A szolgáltatást igénybe vevők a szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszukat írásban az intézményvezetőnek terjeszthetik elő, aki a panaszt az érintett felek /lehetőleg együttes/ meghallgatásával, szükség esetén az iratanyag ellenőrzésével vizsgálja ki és hozza meg döntését 15 napon belül. Amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő az intézkedéssel nem ért egyet, az intézkedést kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.

Családsegítés nyújtásával kapcsolatban: Huszárné Török Katalin ellátott jogi képviselőhöz fordulhatnak a 0620 / 4899661-es telefonszámon.

Gyermekek jogsérelmével kapcsolatban: Túri Renáta gyermekjogi képviselőhöz fordulhatnak a 0620 / 4899642-es telefonszámon a szolgáltatást igénybe vevők.**XIV. A szolgáltatások megszűnésének esetei**

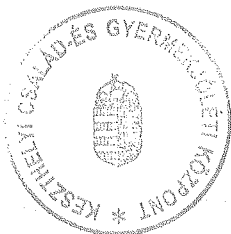
Intézmény általi megszüntetés:

- a szolgáltatást nyújtó jogutód nélküli megszűnése esetén,
- illetékesség megszűnése esetén,
- hatósági határozat alapján,
- sikeres, megvalósult szolgáltatás esetén,
- együttműködés hiányában.

A szolgáltatást igénybe vevő általi megszüntetés:

- a megállapodásban meghatározott időtartam lejárt,
- egyoldalú felmondás a szolgáltatást igénybe vevő részéről,
- a szolgáltatást igénybe vevő más szakmai csoporthoz, vagy intézményhez kerül.

A házirend betartását köszönöm! A házirendet megsértőkkel szemben az intézmény vezetőjének a feladata intézkedni, intézkedést kezdeményezni.



Dr. Varga Veronika
Dr. Varga Veronika
intézményvezető