

**CSALÁD - ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT ÉS
KÖZPONT**

MAGLÓD

HÁZIRENDJE

2017.

I. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

1. A házirend célja

A házirend célja, hogy meghatározza az intézmény belső rendjét, és tájékoztatást nyújtson az alapvető szabályokról. Ennek érdekében megállapítja:

- A szolgálat nyitva tartását, az ügyfélfogadási időt,
- A szolgálat eszközeinek, létesítményeinek használati rendjét,
- A tűz és balesetvédelmi szabályokat
- A gyermek és szülője jogait,
- A panaszjog érvényesítésének módját.

2. A házirend hatálya:

A házirend személyi hatálya kiterjed

- A szolgáltatást igénybe vevőkre (családok, gyermekek)
- A szolgálatnál foglalkoztatott alkalmazottakra, munkát végző külső szervek dolgozóira, illetve
- A szolgálatnál tartózkodó látogatókra és valamennyi, az intézményben megforduló személyre.

A házirend

- Az ügyfelek és hozzátartozóik vonatkozásában a szolgálat helyiségeiben való tartózkodáskor
- A munkavállalók esetében a munkaviszony kezdetekor,
- A szolgálatnál nem munkaviszonyban lévő dolgozók vonatkozásában az épületbe történő belépéskor,
- A látogatók esetében a szolgálat épületébe lépéskor

lép hatályba.

A házirend területi hatálya:

A házirend előírásait a szolgálat épületében, azon magatartási szabályait, melyek értelmezhetőek az épületen kívül is - az épület területén kívül is alkalmazni kell.

3. Alapelvek

A szolgálat a feladatait úgy végzi, hogy az ellátást igénybe vevők számára biztosítsa az őket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartását.

4. A házirend nyilvánossága

A házirendet nyilvánosságra kell hozni.

A nyilvánosságra hozatal módjai:

- A házirendet ki kell függeszteni a faliújságra,
- El kell helyezni a helyiségekben.

Gondoskodni kell a házirend megismertetéséről.

A házirend változásakor a házirendet ismételten nyilvánosságra kell hozni a fentiek szerint.

II: NYITVA TARTÁS, ÜGYFÉLFOGADÁSI IDŐ

1. Az intézmény nyitva tartási rendje, ügyfélszolgálati ideje:

Nyitva tartás idő:

Hétfő-csütörtök: 8-tól 16 óráig

Pénteken: 8-12 óráig

Ügyfélszolgálati idő:

Hétfő: 13-16 óráig

Kedd: 8-16 óráig

Szerda: 8-12 óráig

Csütörtök: 8-12 óráig

Péntek: 8-12 óráig

Ebédidő: 12-13 óráig

2. Az ügyfélfogadás rendje:

Az ügyfélfogadás ideje alatt az erre a célra szolgáló helyiségben az ügyeletes, ügyfélfogadásra beosztott munkatárs fogadja a szolgálathoz érkező ügyfeleket, dokumentálja megjelenésüket, és az illetékes családgondozóhoz irányítja őket.

Amennyiben az ügyeletes munkatárs akadályoztatása esetén az ügyeletet nem tudja ellátni, helyettesítéséről az intézményvezető tájékoztatása mellett köteles gondoskodni.

Az ügyfelek a számukra kialakított várórészben, az interjúszobákban, a mosdóhelyiségekben, illetve engedéllyel a közösségi klubhelyiségekben tartózkodhatnak. Az emeleti dolgozói irodákba a kliensek nem mehetnek be.

A munkatársi dolgozószobába csak a szolgálat munkatársai, illetve a közös munka kapcsán velük együttműködő szakemberek tartózkodhatnak, és az itt található berendezéseket, gépeket is csak ők használhatják.

Itt kell tárolni zárható szekrényekben a személyi adatokat tartalmazó egyéni iratgyűjtőket, amelyekhez a titoktartás szabályainak értelmében illetéktelenek nem juthatnak hozzá. A számítógépeken tárolt adatokra is ez vonatkozik, ezért a dolgozói munkaszobákat a munkaidő végén be kell zárni.

A gyermekek felügyeletét a szolgálat munkatársai segítik a részükre kialakított játszó/váró sarokban azon idő alatt, míg szüleik a szakemberekkel az interjúszobákban tartózkodnak.

A tagintézményekben a nyitvatartási időről és az ügyfélfogadási időről a helyiséget biztosító családsegítő szolgálatok vezetőivel történő egyeztetést követően születik megállapodás. Az

egyes településeken heti egy alkalommal tartunk ügyfélfogadást. Az intézmény szakemberei telefonon a hét minden munkanapján munkaidőben elérhetőek.

3. Az ügyfélfogadástól/nyitva tartástól eltérő programok:

Munkatársi értekezlet, szakmai szupervízió:

Hétfőn 8-12 óráig az intézmény dolgozói munkatársi értekezleten, valamint szakmai szupervízióon vesznek részt, ezen idő alatt ügyfeleket a szolgálat nem fogad. Az ügyfélfogadás rendjéről a kliensek az épület falán elhelyezett tájékoztató tábláról értesülnek.

Csoportfoglalkozások:

A délutáni, szenvedélybetegek részére, illetve a gyermekek számára tartott prevenciók klubfoglalkozások a nyitvatartási időn túlra tevődnek/tevéődhetnek. A szolgálat épületét ezen idő alatt bezárja, és zárva tartja a foglalkozás vezetésével megbízott munkatárs. Szerdai napon délután a felnőttek számára kreatív kézműves foglalkozás folyik, ezért ezidő alatt nem tartunk ügyfélfogadást.

Speciális tanácsadások:

A pszichológusi, illetve a jogi tanácsadások ideje túlnyúlhat a nyitvatartási időn. Ilyenkor a szolgálatnál legalább egy munkatárs az épületben tartózkodik a tanácsadás befejeztéig. A tanácsadások ideje alatt a váróhelyiségben tartózkodó kliensek csendben várakozzanak, hogy hangos beszéddel ne zavarják a tanácsadást!

4. Az épület zárása:

Az épületbe történő bejutáshoz minden munkatárs rendelkezik kulccsal, és a riasztórendszerhez tartozó egyéni belépési kóddal. A reggeli nyitást az elsőnek érkező munkatárs végzi el.

Az épület zárásáért a mindenkori délutános ügyeletre beosztott munkatárs felelős. Bezárja a közösségi klubhelyiség udvarra nyíló ajtajait, a lépcsőházból az udvarra nyíló ajtót, valamint a bejárati dupla szárnyú ajtót. Ellenőrzi, hogy ennek mindkét szárnya rögzített és zárt legyen. Beélesíti a riasztórendszert.

Ellenőrzi továbbá a dolgozói munkaszoba ajtajának bezárt állapotát, hogy az ablakok és spaletták zárt állapotban vannak-e, a fűtési időszakban a termosztát állását, a villanyok lekapcsolását, és a gépek kikapcsolt állapotát (számítógépek, fénymásoló).

III. AZ INTÉZMÉNY ESZKÖZEINEK, LÉTESÍTMÉNYEINEK HASZNÁLATI RENDJE

1. A dohányzásra vonatkozó szabályok:

A dohányzás tilalma az épületen belül:

Az intézmény minden helyiségében tilos a dohányzás!

A dohányzásra kijelölt hely:

Dohányozni az épület udvarán engedélyezett a munkatársak, illetve az ügyfelek részére, a kihelyezett tájékoztató tábla alapján.

2. Az értékek és a tisztaság védelme:

A szolgálat biztosítja ügyfelei részére azt, hogy igénybe vegyék a szolgálatnál rendelkezésre álló eszközöket, létesítményeket.

Az ügyfelek kötelessége, hogy:

- Megőrizték, illetőleg az előírásoknak megfelelően kezeljék a rájuk bízott használati eszközöket, illetve azokra vigyázzanak,
- Óvják a szolgálat létesítményeit, felszereléseit,
- A szolgálat eszközeit, berendezéseit, létesítményeit rendeltetésszerűen használják.

Az intézményben dolgozó munkatársaknak kötelessége figyelmeztetni a szükséges esetben az ügyfeleket a rongálások elkerülésére, és a tisztaság megtartására.

IV. KÖTELEZETTSÉGEK, JOGOK SZABÁLYOZÁSA

1. Az ellátotti kötelezettségek szabályozása

Az ellátásban részesülő (felnőtt, gyermek) kötelessége az alapvető magatartási normák betartása.

A gyermek kötelessége különösen, hogy:

- Családgondozóval, szülőjével, törvényes képviselőjével és a különböző szolgáltatásokat nyújtó személyekkel együttműködjön,
- Képességeinek megfelelően tegyen eleget tanulmányi kötelezettségének
- Tartózkodjék az egészségét károsító életmód gyakorlásától és az egészséget károsító szerek használatától.
- Óvja saját és társai testi épségét, egészségét, elsajátítsa és alkalmazza az egészségét és biztonságát védő ismereteket, továbbá haladéktalanul jelentse a családgondozónak vagy más alkalmazottnak, ha saját magát, társait, a szolgálat alkalmazottait vagy másokat veszélyeztető állapotot, tevékenységet, illetve balesetet észlel, továbbá – amennyiben állapota lehetővé teszi – ha megsérült.

Az ügyfelek kötelessége a szolgálat házirendjében foglaltak betartása.

2. Vélemény-nyilvánítási jog és annak gyakorlása

A szolgálat biztosítja az ellátottak részére az érdekvédelemhez, valamint a szabad vélemény-nyilvánításhoz való jogot.

Az ellátott a vélemény-nyilvánítási jogával úgy élhet, hogy azzal nem sértheti

- Az intézmény alkalmazottainak, valamint
- A többi ellátottnak

Személyiségi jogait, emberi méltóságát.

Az ellátottnak joga, hogy az emberi méltóság tiszteletben tartásával szabadon véleményt nyilvánítson, tájékoztatást kapjon, javaslatot tegyen, kérdést intézzon a szolgálat vezetőihez, dolgozóihoz, fórumaihoz.

Az ügyfélnek joga, hogy a fentiek alapján véleményt nyilvánítson

- A szolgáltatást nyújtó szakember, családgondozó munkájáról,
- A szolgálat működéséről, valamint

Ezekkel kapcsolatban javaslatot tegyen.

3. A panaszjog érvényesítésének módja

Az ellátottak, családtagjaik, törvényes képviselőik, az érdekeik védelmét szolgáló érdek-képviselési és szakmai szervek panasszal élhetnek az intézményvezetőnél.

- Az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
- A gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségzegése esetén.

Az intézményvezető a panaszt kivizsgálja, és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról.

Ha az intézmény vezetője 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel az ügyfél nem ért egyet, az intézmény fenntartójához fordulhat.

4. A dolgozók személyiségének védelme:

Az intézmény vezetője, a családgondozók, a szakmai vezető az ügyfelek és családjaik gondozása, családgondozása, illetve utógondozása, valamint törvényes képviselőjének ellátása során hivatalból járnak el, és e tevékenységgel kapcsolatban a büntetőjogi védelem szempontjából közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

V. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A házirend 2012. október 01-én lép hatályba.

Kelt: Maglód, 2012. október 01.

Mayerné Lénárd Aranka intézményvezető

A Házirend aktualizálása: 2014. augusztus 13.
2017. november 30.

intézményvezető helyettes