



Biatorbágyi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat

2051 Biatorbágy, Mester u.2.

Tel.: 06(23) 534-590 Fax: 06(23)534-591 Mobil: 06(30) 337-4778
www.csaladsegito.biatorbagy.hu e-mail: csaladsegito@biatorbagy.hu

H Á Z I R E N D

Az intézmény szolgáltatásait a Biatorbágyon lakóhellyel, ennek hiányában tartózkodási hellyel rendelkező magyar, vagy az Európai Unió valamely tagállamának állampolgára, valamint az 1993. évi III.tv. 3.§.-ban, és az 1997. évi 31. tv. 4.§.-ban foglalt személyek vehetik igénybe.

Térítésmentes szolgáltatások: család- és gyermekjóléti szolgálat

Személyi térítési díj fizetésével igénybe vehető szolgáltatások: Étkeztetés és a Házi segítségnyújtás. Az Önkormányzat határozatában lévő térítési díj táblázatot az intézményben ki kell függeszteni. A családgondozásba nem tartozó fénymásolás a kifüggesztett árszabás szerint fizetendő.

Az ügyfélfogadási rend az intézmény bejáratára van kifüggesztve:

Ügyfélfogadási rend:	Hétfő 10 – 12 13 - 16
	Kedd 8 – 12 13 - 16
	Szerda 8 – 12 13 - 16
	Péntek 8 – 14

Az intézmény ügyfelei

Az ügyfél az ügyeleti asztalnál lévő ügyeletesnek bejelenti jövetelének okát, az ügyeletes a megfelelő szakembert értesíti. Ha az ügyfél képviselővel (pl.: ügyvéd) érkezik, akkor a képviselőnek be kell mutatnia a képviselőre vonatkozó megbízását. Ezt követően az alkalmazott eldönti, hogy a szakmai folyamatba bevonható-e a képviselő, milyen mértékben, illetve az érintett ügyfél személyes közreműködése szükséges-e a segítő folyamat sikeréhez. Ezt közli a megjelent ügyféllel és képviselőjével. Amennyiben a személyes beszélgetés témája az ügyfél személyes közreműködését kívánja, úgy a képviselő jelenléte a beszélgetés folyamatában meg is tagadható.

Az ügyfél az intézmény helyiségei közül az ügyfélvárót, az interjúszobát és a mellék-helyiséget használhatja. Más területre csak engedéllyel léphet be. A pénztárba a befizetéseket a pénztár nyitvatartási idejében lehet megtenni: szerda 8-12-ig.

Az intézmény infrastruktúráját (telefon, fénymásolás, számítógépek, internet, stb) csak a családgondozás részeként, az intézmény munkatársa jelenlétében használhatják az ügyfelek.

Az ügyfél és képviselője magatartása együttműködő kell hogy legyen, kerülnie kell a szélsőséges, durva hangnemet és az agresszív megnyilvánulásokat. Ha ilyen szélsőséges magatartást tanúsít, akkor tájékoztatni kell magatartásának büntetőjogi következményeire (hivatalos személy elleni erőszak) és el kell hagynia az intézmény területét. Szükség esetén az intézmény munkatársa rendőrt is hívhat.

Ittas állapotban az épületben nem lehet tartózkodni. Ennek megállapítására szondát is használhat az intézmény munkatársa. Dohányozni az épületen kívül a kijelölt helyen szabad.

Az intézmény szolgáltatásaira és működésére vonatkozó észrevételeit, panaszát az ügyfél az intézmény vezetőjével közli. Ha az intézkedéssel nem ért egyet, ellene 8 napon belül panasszal a fenntartóhoz lehet fordulni, ill. a gyermekjogi-, vagy az ellátottjogi képviselőhöz. A panasztétel részleteit a Szakmai Program tartalmazza. A gyermekjogi- és az ellátottjogi képviselők elérhetőségét ki kell függeszteni.

Az intézményi dokumentumok (Szakmai Program, SzMSz, Önköltségszámítási szabályzat, éves költségvetés, stb.) az ügyfélfogadáson, ill. az intézmény vezetőjénél elérhetők, kérésre kiadandók.

Az intézmény dolgozói

Az intézménnyel közalkalmazotti-, munkaszerződésben, vagy megbízási, vállalkozási szerződésben álló szakemberek az intézmény dolgozói.

Az ügyfélfogadást az intézmény dolgozói ügyeleti rend alapján végzik. Elérhetőségük a fenti telefonszámokon lehetséges.

Az intézmény épületét, infrastruktúráját, eszközeit és berendezését kizárólag a munkaköri leírásban szereplő tevékenységre lehet használni. Káresemény esetén az azt észlelő dolgozó haladéktalanul jelezze azt a felelős vezetőjének/munkáltatójának majd foglalja írásba és adja át azt a munkáltatónak.

Baleset esetén a Munkavédelmi szabályzat szerint kell eljárni, értesíteni kell az intézménnyel megbízási viszonyban álló munka- és tűzvédelmi szakembert és jegyzőkönyvet kell felvenni.

Az intézmény épületében és berendezésében okozott kárért anyagilag és büntetőjogi-
lag is felel a kárt okozó. Az intézmény tulajdonát képező tárgyakat csak a vezető engedélyével, átadás-átvétel után lehet az épületen kívülre vinni. Az intézmény eszközeit (pl. telefon, internet, számítógép, stb.), berendezését a dolgozók magánjelleggel nem használhatják. Ettől eltérni az intézményvezető külön engedélyével lehetséges.

Saját telefon használata a munkaidő alatt kerülendő. Kivételt képez, ha a közvetlen családtag bajba kerülése (pl. betegség) miatt van szükség telefon használatra.

A szakkönyvek, játékok, segédeszközök a kölcsönzési füzetben történt rögzítés alapján aláírást követően kölcsönözhetők.

Ittas állapotban az épületben nem lehet tartózkodni. Dohányozni az épületen kívül a kijelölt helyen szabad.

Az intézménybe elsőnek bejövő, illetve utolsónak elmenő dolgozó felelős az intézmény nyitására és zárására. Minden esetben a földszinti portán kell felvenni és leadni a kulcsot. A riasztót az intézményvezető és helyettese ismeri és használhatja, használatának hibája esetén azonnal hívni kell a riasztót működtető rendőrséget.

A dolgozó köteles ruházatában és külsejében tisztán, ápoltan megjelenni a munkahelyén, a munkakezdés előtt legalább 5 perccel. Ruházata nem lehet kihívó, vagy hiányos, másokat megbotránkoztató. Az alkalmazottak egymás közt tisztelettel, együttműködésben, a bizalom talaján, a másik munkájának figyelembe vételével, a szakmai szabályok betartásával dolgoznak. A durva, indulatos, alpári kifejezések használata tiltott. A dolgozó eltávozását az ügyeletesnek és a vezetőnek be kell jelentenie. Munkaidejét a jelenléti íven naponta és látogatási tervben kell rögzítenie. Magatartásában minden esetben a szakma és a Szociális Munka Etikai Kódexe szerint kell eljárnia. Szükség esetén az ügyfél el nem fogadható magatartásának kezelése érdekében más személy (pl. vezető, rendőrség) segítségét kérheti.

Tűz- és vagyonkár esetén a megfelelő szakemberek után azonnal az intézményvezető illetve a helyettesítéssel megbízott személy, majd az intézménnyel megbízási viszonyban álló munka- és tűzvédelmi szakember értesítendő.

Biatorbágy, 2018. február 06.



Tóth Attila int. vez.

Záradék:

A Házirendet a Szakmai program mellékleteként a fenntartó Biatorbágy Város Képviselő-testülete által átruházott hatáskörben Biatorbágy Város Képviselő-testülete Egészségügyi és Szociális Bizottsága 18/2018.(II.12.) ESZB sz. határozatával jóváhagyta.

Biatorbágy, 2018. 02. 20.



Tóth Attila
intézményvezető