

HÁZIREND



CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT

Szigethalom, 2026. június 1.

.....
Domonkos István
Intézményvezető

Az intézmény fenntartója:

Szigethalom Város Önkormányzat

Képviselő-testület

2315 Szigethalom, Kossuth L. u. 10.

A házirend célja, hogy szabályozza az intézmény által nyújtott szolgáltatások körét, a kliensek és a dolgozók kapcsolatrendszerét, a humánus- és demokratikus együttélés szükséges normáit, a személyi- és intézményi vagyon, védelmére vonatkozó előírásokat, valamint az iratbetekintés szabályait.

A házirend célja, hogy egyaránt védje az egyéni és közösségi érdekeket, ezért olyan szabályokat tartalmaz, amelyek megtartása a kliensekre és a dolgozókra vonatkozóan egyaránt kötelező.

A Házirend hatálybalépésének időpontja:

A Házirendet az intézmény főállású dolgozói közösen megvitatták és elfogadták, értekezlet keretében 2025. január 24-én.

A Házirend módosításának módja:

Az érvényben lévő Házirend módosítását kezdeményezheti:

- ❖ az intézmény vezetője
- ❖ az intézmény főállású dolgozói

A Házirend érvényesülésének rendje

Az intézmény vezetője és helyettese vagy az általa megbízott személy, az intézményi munkaterv szerint folyamatosan ellenőrzi a házirend betartását. (Jelzéssel azonban bárki élhet a házirend szabályainak betartásával kapcsolatban.)

A Házirend hatálya

A Házirend a Nobilis Humán Szolgáltató Család-és Gyermejkölési Szolgálat telephely minden munkatársára és a szolgáltatást igénybe vevő kliensre vonatkozik.

A Házirend nyilvánosságra hozatalának formája, módja

A házirend az intézményben a kliensek és a munkatársak által is jól látható helyen kifüggesztésre kerül, valamint felkerül az intézmény honlapjára is.

Ügyfélfogadási rend

Család-és Gyermejkölési Szolgálat

Hétfő	8 ⁰⁰ -18 ⁰⁰
Kedd	8 ⁰⁰ -12 ⁰⁰
Szerda	12 ⁰⁰ -16 ⁰⁰
Csütörtök	nincs ügyfélfogadás
Péntek	8 ⁰⁰ -14 ⁰⁰

Az intézmény nyitvatartása

Hétfő	8 ⁰⁰ -18 ⁰⁰
Kedd	8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰
Szerda	8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰
Csütörtök	8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰
Péntek	8 ⁰⁰ -14 ⁰⁰

Varázskuckó – Csodákkal tanulj

Hétfő	16 ⁰⁰ - 17 ³⁰
--------------	-------------------------------------

Kölyök klub

Szerda	17 ³⁰ – 18 ³⁰
---------------	-------------------------------------

Pszichológus

Szerda	12 ⁰⁰ -16 ⁰⁰
Szombat	8 ⁰⁰ -12 ⁰⁰

Az intézmény vezetője jelöli ki az ügyfélfogadás és a családlátogatás időpontjait. (Amennyiben a dolgozó kéri a rugalmas munkaidőt – megfelelő indoklással – úgy ezt figyelembe véve jelöli ki a dolgozó munkaidő beosztását.) Az intézmény, zárva tartásáról tájékoztatni köteles a klienseket.

Készenléti szolgálat:

Célja a Család- és Gyermejjóléti Központ nyitvatartási idején túl felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás, tájékoztatás nyújtása. A készenléti szolgálat egy állandóan hívható telefonszám biztosításával lett megszervezve úgy, hogy a készenléti szolgálatban lévő munkatárs szakszerű segítséget tudjon nyújtani, vagy ilyen segítséget tudjon mozgósítani.

A telefonos készenléti szolgálat a **06-20/404-5251**-es telefonszámon hívható.

Az intézmény által nyújtott ellátások igénybevételének módja

- ❖ önkéntesen
- ❖ észlelő- és jelzőrendszeren keresztül
- ❖ együttműködési kötelezettség alapján

Érdekképviselés, jogorvoslat

Amennyiben az intézmény által nyújtott szolgáltatásokkal szemben a kliensnek vagy dolgozónak kifogása, panasza merül fel, úgy írásban, vagy egyeztetett időpontban személyesen az

intézményvezetőhöz vagy a család-és gyermekjóléti alapszolgáltatást nyújtó szakmai szervezeti egységvezetőhöz fordulhat.

Domonkos István– intézményvezető

Kok– Mermeze Krisztina intézményvezető helyettes

Az intézményvezető a panaszt 15 napon belül, krízishelyzetben azonnal kivizsgálja, és a panaszost az eredményről írásban tájékoztatja, megjelölve az esetleges további jogorvoslati fórum nevét és címét. Amennyiben az intézményvezető határidőn belül nem intézkedik, vagy a panasztevő az intézkedéssel nem ért egyet, 8 napon belül a Szigethalom Város Önkormányzatához, mint fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért, valamint a gyermekjogi képviselőhöz vagy az ellátott jogi képviselőhöz.

Amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő egészségi állapotánál, vagy egyéb körülményinél fogva közvetlenül nem képes panaszával az illetékesekhez fordulni, a kijelölt munkatárs köteles segítséget nyújtani ebben.

A panaszjog gyakorlásához megnevezett szervek az intézményben kifüggesztésre kerülnek.

PANASZJOG GYAKORLÁSA

Nobilis Humán Szolgáltató

2315 Szigethalom, Rákóczi Ferenc u. 149/A.

Domonkos István intézményvezető

Szigethalom Önkormányzat

Polgármesteri Hivatal Jegyzője

2315 Szigethalom, Kossuh Lajos u. 10.

Stiebel Viktória jegyző

Pest Vármegyei Kormányhivatal

Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály

Szociális Osztály és Gyámügyi Osztály

1052 Budapest, Városház u. 7.

1364 Budapest, Pf. 270.

+36 1/485 6931

e-mail: gyamhivatal@pest.gov.hu

Bánházi Ágnes gyermekjogi képviselő

agnes.banhazi@ijb.emmi.gov.hu

0620/4899-621

Domokos Tamás ellátottjogi képviselő

tamas.domokos@ijb.emmi.gov.hu

0620/8314-351

A házirend nyilvánossága

A házirend egy,egy példánya megtekinthető:

- Az intézmény előterében
- A szakmai vezető irodájában
- Az intézmény honlapján

Szolgáltatás igénybevétele

Mindazon személyek igénybe vehetik a szolgáltatást, akik Szigethalom közigazgatási területén bejelentett lakóhellyel, vagy érvényes tartózkodási hellyel, vagy Szigethalom település szintű bejelentéssel rendelkezik, életvitelszerűen a városban tartózkodik.

Az intézmény által nyújtott szolgáltatások önkéntesen vehetők igénybe, kivéve az együttműködésre kötelezett személyeket. Az ő esetükben az önkéntesség elve nem érvényesül.

A gyermekek veszélyeztetéséről szóló jelzések esetében a jelzés kivizsgálásában a gyermek törvényes képviselői/képviselője köteles együttműködni a szolgálattal, együttműködés hiányában a szolgálat hatósági intézkedést kezdeményez.

Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen, a kérelmét, illetve az indítványt a törvényes képviselő terjeszti elő. Korlátozottan cselekvőképes személy esetében a kérelmet a törvényes képviselő beleegyezésével, vagy, ha a bíróság a cselekvőképességet nem korlátozza önállóan terjesztheti elő.

Az igénybe vevők alapvető jogai

Az ellátást igénybe vevőnek joga van a szociális helyzetére, egészségügyi és mentális állapotára való tekintettel egyéni szükségletei, speciális helyzete, vagy állapota alapján a szolgáltatás igénybevételére, az egyenlő bánásmódra, vallási és etnikai hovatartozásra való tekintet nélkül.

Klienseinket megilleti személyes adatainak védelme, valamint magánéletével kapcsolatos titoktartásra. A szolgáltatást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férhetnek hozzá. a kliens élethelyzetével, szociális rászorultságának tényével kapcsolatos információkról más kliens, valamint arra illetéktelen személy nem szerezhet tudomást.

Ha hitelt érdemlően a szociális munkát végző tudomására jut a kliens jogsérelme, bántalmazása, vagy függő, kiszolgáltatott helyzetével való visszaélés, vizsgálatot kezdeményezhet, és bejelentéssel az Etika Kollégiumhoz fordulhat.

A fogyatékos személyek jogainak érvényesülése érdekében figyelemmel kell lenni különösen az információkhoz, a legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítására, az önrendelkezés elvére, a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartására, a társadalmi integrációjukhoz való jogra, más személyekkel történő kapcsolat létesítésére, kapcsolattartásra, valamint intézmények, szolgáltatások igénybevételére, elérésére.

A hajléktalan személy intézményi szolgáltatásának igénybevétele nem tehető függővé olyan információktól, mely korábbi életvitelével, előéletével kapcsolatos.

A Szolgálatnál dolgozó munkatársak nem tanúsíthatnak olyan magatartást, amely azt a látszatot keltheti, hogy a Szolgálat által nyújtott szolgáltatásokért külön anyagi juttatást vagy egyéb előnyt várnak el.

A klienseket az adatkezelésükkel kapcsolatban az alábbi jogok illetik meg:

- ❖ Tájékoztatáshoz való jog
- ❖ Az érintett hozzáférési joga és iratbetekintéshez való jog
- ❖ A helyesbítéshez való jog
- ❖ A törléshez való jog
- ❖ Az adatkezelés korlátozásához való jog
- ❖ A személyes adatok helyesbítéséhez vagy törléséhez, illetve az adatkezelés korlátozásához kapcsolódó értesítési kötelezettség
- ❖ Az adathordozhatósághoz való jog
- ❖ A titoktartáshoz való jog

A fenti jogokról bővebb információt kérésre az intézményvezető nyújt.

Iratbetekintés

Iratbetekintésre kizárólag írásbeli kérelem benyújtását követően van lehetőség. A kérelem benyújtása az intézmény erre a célra készített nyomtatványán lehetséges, mely Nobilis humán Szolgáltató honlapján és az intézményben elérhető, valamint külön kérésre az érintett részére elektronikus úton megküldhető.

A kitöltött nyomtatványt elektronikus úton, személyesen, illetve postai úton is el lehet juttatni az intézmény vezetője részére. a kérelmező tudomásul veszi, hogy csak abban az esetben adható meg számára az iratbetekintés joga, ha szülői felügyeleti jogát a bíróság nem szüneteltette. Az intézménynek az iratbetekintésre fel kell készülnie, ezért iratbetekintésre csak és kizárólag egyeztetett időpontban kerülhet sor. Az iratbetekintésre vonatkozó egyéb szabályokat az „Iratbetekintési, illetve másolás kérése iránt kérelem” nyomtatvány tartalmazza.

Súlyos fegyelmi és etikai vétségnek minősül, ha bármelyik munkatárs, akár direkt módon, akár ráutaló magatartással kientstől (hozzátartozójától) anyagi előnyt kér, követel, vagy fogad el.

Hozzájárulás az ellátottakról készített fénykép és videófelvétel készítéséhez kapcsolódó adatkezelési tevékenységhez

Az intézmény munkatársai kliensekről készített fénykép és videófelvétel készítése előtt minden esetben az érintettel ki kell tölteni a hozzájáruló nyilatkozatot, melyet a szolgálat munkatársa erre kijelölt helyen legalább 365 napig megőriz.

Hozzájáruló nyilatkozat nélkül fénykép, illetve videófelvétel nem készíthető!

A szolgáltatások megtagadása

A Szolgálat munkatársának meg kell tagadni azon tevékenységre (szolgáltatásra) vonatkozó felkérést, amely jogszabályba vagy a jó erkölcsbe ütközik.

A Szolgálat alkalmazottja, csupán azért, mert őt a Kliens – a testi szenvedései által okozott ingerlékenysége, illetve szociális helyzetének természete miatt – szóban megsértette, nem tagadhatja meg

a gondozási szolgáltatások teljesítését, viszont személyiségi jogainak megsértése miatt a törvényes eszközöket igénybe veheti.

Ha a Kliens a Szolgálat eljáró munkatársával szemben agresszív magatartást tanúsít, vagy alkoholos befolyásoltság alatt áll, a közvetlen vezető értesítése mellett a szolgáltatás - más jelentős érdekek sérelme nélkül – megtagadható.

Biztonsági intézkedések

- A szolgálat épületébe való belépéskor a kliensek a szolgálat előterében várakozhatnak, kíséret nélkül a többi helyiségbe nem léphetnek be.
- Kliensek csak és kizárólag a családsegítő, vagylagos asszisztens kíséretével léphetnek be a Szolgálat egyéb helyiségeibe.
- Adományok osztásakor is csak az érintett személy, vagy ahhoz tartozó családtag tartózkodhat az épületben, a behívottak csak és kizárólag az épületen kívül várakozhatnak.
- Pszichológus által végzett tanácsadás során a pszichológushoz érkezők csak és kizárólag az intézmény előterében várakozhatnak és csak a pszichológus kíséretével léphetnek be a Szolgálat egyéb helyiségeibe.
- Az intézménybe tilos behozni a biztonságra, egészségre veszélyes eszközöket.
- A Varázskuckó, valamint Kölyök klub foglalkozásokra érkező kísérő szülők, az előtérben kívül a szolgálat más helyiségeiben nem tartózkodhatnak.
- A Szolgálat bejáratát, időjárástól függetlenül minden esetben csukva kell tartani.
- Az intézménybe érkezők, az intézménybe lépéssel egy időben tudomásul veszik, hogy biztonsági okokból az intézmény területére kamerarendszer került kihelyezésre, melynek anyaga incidens esetén a hatóságoknak átadásra kerül.

Titoktartási kötelezettség

A vezetők, a dolgozók, valamint az Intézmény - mint szervezet - titoktartási kötelezettsége kiterjed a Szolgálat Klienseinek személyes adataira ideértve a részükre nyújtott szolgáltatás jellegére is.

A személyzet tagjai a Kliens által, részükre bizalmasan közölt - a szociális és személyes helyzetükkel összefüggő – adatokat, tényeket nem közölhetnek illetéktelen személyekkel, és azokat nem hozhatják nyilvánosságra.

Egyéb rendelkezések

A kliensek az alábbi helyiségekben tartózkodhatnak:

- ❖ terasz
- ❖ ügyfélváró
- ❖ nagy terem
- ❖ kijelölt mellékhelyiségek

Az intézmény egyéb területeire kliens csak engedéllyel léphet be. Vagyonvédelmi okok miatt az intézmény területén idegen személy csak engedéllyel tartózkodhat. Megszegésük fegyelmi felelősséget, illetve kártérítési kötelezettséget von maga után. Hivatalos ügyek intézése az irodákban történik.

Az intézmény tulajdonát képező tárgyakat mindenki köteles óvni, védeni!

Kamerás megfigyelés

Az intézmény elektronikus megfigyelési rendszert működtet. Az intézményre kihelyezett 4 db kamera látószögei a célterületre irányulnak csak, így kizárólag a saját tulajdont, használatban lévő területet figyelik meg. Az érintettek az intézménybe történő belépéssel elismerik és tudomásul veszik a kamerás megfigyelés tényét. A kamerák kint létééről az intézmény területén figyelmeztető tábla hívja fel a figyelmet. az előtérben az erről szóló „Adatkezelési tájékoztató „elektronikus megfigyelési rendszerrel kapcsolatos adatkezelési tevékenységhez” nyomtatvány kerül kifüggesztésre.

Az intézménybe elsőként érkező, ill. utolsóként elhagyó munkatársnak különös gondossággal kell eljárnia a tűzvédelmi és vagyonvédelmi előírásoknak megfelelően.

Tűz, víz vagyongár esetén értesítendő: az intézmény vezetője, helyettese, vagy szakmai vezetője, illetve a fenntartót, Szigethalom Város Önkormányzatát.

06-70-334-8894– intézményvezető

06-70-334-8916– intézményvezető helyettes

Szigethalom Város Önkormányzat Polgármesteri Hivatal

2315 Szigethalom, Kossuth L. u. 10.

Tel: 06/24/403-656

Az intézmény területén alkoholt fogyasztani és alkoholos állapotban megjelenni tilos!

Amennyiben bármely kliens ittasan, illetve egyéb drognak minősülő szer hatására bódult, saját magára és környezetére veszélyeztető állapotban jelenik meg, úgy a szolgálat szolgáltatásai, számára nem vehetők igénybe.

Az agresszív, egyéb módon provokatív, a nyugodt légkört veszélyeztető magatartás, félelmet keltő, fenyegető szóbeli és fizikai megnyilvánulás - a többi kliens, valamint a dolgozók mindenképp felett álló érdekét szem előtt tartva - azonnali kitiltást eredményez, valamint súlyosabb esetben az illetékes hatóságok tájékoztatását vonja maga után.

Az intézmény területén és annak bejáratától számított 5 méteres körzetében tilos a dohányzás!

Az intézmény területére a kliensek nem hozhatnak be állatot!

Az intézmény minden dolgozója és a kliensek kötelesek betartani a munka-és tűzvédelmi szabályokat és a vagyonvédelmi előírásokat. Az intézmény tárgyi eszközeiben okozott károkért a munkatársak a Munka Törvénykönyve, a Közalkalmazottak jogállásáról szóló törvény, valamint Polgári Törvénykönyv szerint

tartoznak felelősséggel. A kliensek az okozott kárt a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint kötelesek megtéríteni

A házirend betartása és betartatása minden dolgozó és kliens erkölcsi és anyagi felelősség melletti kötelessége!