

Правила социального обслуживания клиентов социально-реабилитационного отделения для граждан пожилого возраста и инвалидов «Преодоление»

1. Общие положения

Целью настоящих правил социального обслуживания (далее - Правила) является регулирование взаимоотношений клиента и специалиста учреждения при социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов.

2. Обязанности специалиста при социальном обслуживании

Специалист при социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов обязан:

- 2.1. Соблюдать этические нормы и правила по отношению к клиентам, которые пользуются социальными услугами, предусмотренные Кодексом этики социального работника и социального педагога, принятым в 2003 году общероссийской общественной организацией «Союз педагогов и социальных работников», и выполнять требования ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания».
- 2.2. Обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.
- 2.3. При оказании услуг проявлять к клиентам максимальные чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние.
- 2.4. Соблюдать профессиональную тайну и не разглашать сведения личного характера о клиентах, ставшие ему известными при оказании услуг.

3. Ответственность специалиста за нарушение Правил

Нарушение специалистом настоящих Правил, а также норм действующего трудового законодательства влечет за собой дисциплинарную ответственность, предусмотренную статьей 192 Трудового Кодекса Российской Федерации, а также административную и иную ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

4. Обязанности клиента социального обслуживания

При получении социальных услуг клиент обязан:

- 1) предоставлять Учреждению достоверную информацию личного характера, необходимую для решения вопроса о получении социальных услуг (сведения о материальном положении, наличии членов семьи, состоянии здоровья, наличии противопоказаний, документы, подтверждающие личность (возраст), наличие группы инвалидности, ИПРА и прочие);
- 2) соблюдать санитарные нормы и правила, а также правила личной гигиены (наличие сменной обуви, чистой одежды)

- 3) соблюдать этику общения, быть со специалистом вежливым и корректным, не допускать, грубости, оскорблений и нецензурной брани в его присутствии;
- 4) проявлять уважение к труду специалиста, не допуская действий, препятствующих выполнению им профессиональных обязанностей или унижающих его личное и профессиональное достоинство, а также действий, которые могут привести к угрозе причинения или причинению вреда его жизни и здоровью. Во время посещения не допускается нахождение клиента в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения, курение клиента в помещении, в котором предоставляются социальные услуги, распитие спиртных напитков.

5. Ответственность клиента за нарушение Правил

- 5.1. Настоящие Правила обязательны для всех граждан, получающих социальные услуги, предоставляемые учреждением.
- 5.2. Клиент при зачислении на социальное обслуживание должен быть письменно ознакомлен с настоящими Правилами. Клиент ставит подпись и дату ознакомления на документе с Правилами, подлинник документа хранится в личном деле клиента в Учреждении, копия - выдается клиенту.
- 5.3. При нарушении клиентом настоящих Правил, администрация Учреждения вправе принять решение о снятии гражданина с обслуживания. В случае наличия действий, которые могут привести к угрозе причинения или причинению вреда жизни и здоровью специалиста, клиент привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

6. Рассмотрение конфликтных ситуаций

- 6.1. Для рассмотрения разногласий по вопросам социального обслуживания между клиентом и специалистом в Учреждении создается конфликтная комиссия, состав которой утверждается приказом (распоряжением) директора Учреждения.
- 6.2. В случае несогласия конфликтующих сторон с принятым решением дальнейшее рассмотрение конфликта осуществляется в соответствии с нормами действующего законодательства.