

Нормы и правила социального обслуживания на дому учреждениями социального обслуживания населения Вологодской области

1. Общие положения

Целью настоящих норм и правил осуществления социального обслуживания на дому (далее - Правила) является регулирование взаимоотношений клиента и социального работника при социальном обслуживании на дому.

2. Обязанности социального работника при социальном обслуживании на дому

Социальный работник при социальном обслуживании на дому 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 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 социальных услуг.

3. Ответственность социального работника за нарушение Правил при социальном обслуживании на дому

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

4. Обязанности клиента социального обслуживания на дому

При осуществлении социальным работником (командой социальных работников) учреждения социального обслуживания населения Вологодской области (далее - Учреждение) социального обслуживания на дому путем предоставления социальных услуг клиент обязан:

1) Предоставлять Учреждению достоверную информацию личного характера, необходимую для решения вопроса о предоставлении социального обслуживания (сведения о материальном положении, наличии членов семьи, близких родственников, обязанных в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации содержать своих нетрудоспособных нуждающихся в помощи родственников);

2) Информировать Учреждение об обстоятельствах, могущих повлиять на организацию социального обслуживания на дому;

3) Обеспечивать беспрепятственный доступ социального работника в жилое помещение в установленное время посещения, в том числе, ограничивать свободное передвижение домашних животных, создающих препятствия для предоставления социальных услуг;

4) Находиться дома в установленное время посещения, либо заранее, не позднее чем, за 1 день оповещать Учреждение о невозможности нахождения дома в установленное время посещения;

5) Предварительно выдавать социальному работнику денежные средства для приобретения продуктов, промышленных товаров, оплаты услуг и т.д. в соответствии с заявленной

потребностью. При формировании заявки на товары не допускать превышения предельно допустимых нагрузок для женщин - 7 кг (2.2.0.555.96 утвержденные постановлением Госкомсанэпиднадзора Российской Федерации от 28.10.1996 г. № 32), для мужчин - 15 кг.

6) Соблюдать этику общения, быть с социальным работником вежливым и корректным, не допускать грубости, оскорблений и нецензурной брани в его присутствии;

7) Проявлять уважение к труду социального работника, 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, а также нахождение в доме посторонних лиц, находящихся в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения; курение клиента в помещении, в котором предоставляются социальные услуги, распитие спиртных напитков.

5. Ответственность клиента за нарушение Правил при социальном обслуживании на дому

5.1. Настоящие Правила обязательны для всех граждан, находящихся на социальном обслуживании на дому.

5.2. Клиент при зачислении на социальное обслуживание на дому 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, на основании докладных записок социального работника об обстоятельствах, препятствующих выполнению социальным работником профессиональных обязанностей, после проведения проверки и подтверждения факта нарушения Правил, администрация Учреждения вправе принять решение о снятии гражданина с надомного обслуживания с письменным уведомлением об основаниях расторжения договора с указанием причин и прекращении социального обслуживания на дому.

5.4. В случае наличия действий, которые могут привести к угрозе причинения или причинению вреда жизни и здоровью социального работника, клиент привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

6. Рассмотрение конфликтных ситуаций

6.1. Для рассмотрения разногласий по вопросам социального обслуживания на дому между клиентом и социальным работником в Учреждении создается конфликтная комиссия, состав которой утверждается приказом (распоряжением) директора Учреждения.

6.2. В состав комиссии входят: заведующий отделением социального обслуживания на дому, специалист по социальной работе, психолог, представитель органа социальной защиты населения, представители общественных организаций ветеранов и инвалидов.

6.3. Для рассмотрения разногласий комиссия в течение 3-х рабочих дней со дня получения обращения о возникновении конфликтной ситуации осуществляет проверку изложенных в обращении фактов. Заведующий отделением социального обслуживания на дому составляет письменное заключение, которое подписывают все члены комиссии. В случае несогласия членов комиссии с заключением, к заключению прилагается отдельно мнение. На основании письменного заключения комиссии директор Учреждения принимает решение о мерах по урегулированию конфликтной ситуации.

6.4. В случае несогласия конфликтующих сторон с принятым решением дальнейшее рассмотрение конфликта осуществляется в соответствии с нормами действующего законодательства.

Ознакомлен(а): _____ « ____ » _____ 20 ____ г.