

## **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.