

Утверждаю:

Директор БУ СО ВО «КЦСОН
Тотемского района»

В.П. Перевязкина

« 09 » сентября 20 16 г.

**Нормы и правила социального обслуживания на дому
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения
Тотемского района»**

1. Общие положения

Целью настоящих норм и правил осуществления социального обслуживания на дому (далее Правила) является урегулирование взаимоотношений получателя и социального работника при социальном обслуживании на дому и определение обязанностей получателя социальных услуг (далее- Получателя) и социального работника при социальном обслуживании на дому граждан пожилого возраста и инвалидов БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района» (далее- Учреждение).

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 Получателям, которые пользуются социальными услугами, предусмотренными Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 декабря 2013 г. № 792.

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 Получателям максимальную 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 Получателях, 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 влечёт за собой дисциплинарную ответственность, предусмотренную статьёй 192 Трудового кодекса Российской Федерации, а также административную и иную ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

4. Обязанности получателя социальных услуг социального обслуживания на дому

При осуществлении социальным работником Учреждения социального обслуживания населения Вологодской области социального обслуживания на дому путём предоставления социальных услуг Получатель 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 (СанПин 2.2.0.555.96 утверждённые постановлением Госкомсанэпиднадзора Российской Федерации от 28.10.1996 г. №32), для мужчин -15 кг.

6) соблюдать этику общения, быть с социальными работниками вежливыми и корректными, 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 их достоинство, а также действий, которые могут привести к угрозе причинения или причинению вреда его жизни и здоровью. Во время посещения не допускается нахождение Получателя в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения, а также нахождение в доме посторонних лиц, находящихся в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения; курение Получателя в помещении, в котором предоставляются социальные услуги, распитие спиртных напитков.

5. Ответственность получателя социальных услуг за нарушение Правил при социальном обслуживании на дому

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

5.2. Получатель при зачислении на социальное обслуживание на дому должен быть письменно ознакомлен с настоящими Правилами. Получатель ставит подпись и дату ознакомления на документе с Правилами, подлинник документа хранится в личном деле клиента в Учреждении, копия – выдаётся Получателю.

5.3. При нарушении Получателем настоящих Правил, на основании докладных записок социального работника об обстоятельствах, препятствующих выполнению социальным работником профессиональных обязанностей, после проведения проверки подтверждения факта нарушения Правил, администрация Учреждения вправе принять решение о снятии гражданина с надомного обслуживания с письменным уведомлением об основании расторжения договора с указанием причин и прекращения социального обслуживания на дому.

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

6. Рассмотрение конфликтных ситуаций

6.1. Для рассмотрения разногласий по вопросам социального обслуживания на дому между Получателем и социальным работником в Учреждении создаётся 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, представитель органа социальной защиты населения, представитель 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 отдельное мнение. На основании письменного заключения комиссии директор Учреждения принимает решение о мерах по урегулированию конфликтной ситуации.

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

Ознакомлен с настоящими Правилами _____ « ____ » _____ 20 ____ г.
(подпись) (дата)