



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ЛОГАУ «Кировский КЦСОН»  
*Т.И. Рябова*  
Т.И. Рябова  
«29» 12 20 18 г.

## ПРАВИЛА поведения обслуживаемых граждан при оказании социальных услуг в отделении социальной помощи на дому

Обслуживание граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании на дому (далее – клиент), осуществляется **социальным работником** под руководством **заведующего отделением** социального обслуживания на дому.

**Социальный работник является официальным лицом, выполняющим возложенные на него обязанности и представляющим свое учреждение и государство.**

Взаимоотношения **клиентов и социальных работников**, осуществляющих за ним уход, строятся на принципах уважения и доверия.

В случае возникновения конфликтных ситуаций в отношениях с **социальным работником**, клиенту рекомендуется обратиться к **заведующему отделением** или непосредственно к **директору учреждения**.

**Заведующий отделением** в случае необходимости вправе производить замену **социального работника**, оказывающего клиенту социальные услуги.

**Заведующий отделением** с целью контроля и выявления нарушений при предоставлении социальных услуг вправе осуществлять звонки, а также совместно с **социальным работником** выходить в адрес **клиента**.

**Социальный работник** вносит в **дневник клиента** записи о предоставленных услугах в день предоставления услуг. **Клиент** проверяет соответствие предоставляемых ему социальных услуг перечню услуг, указанных в перечне к договору, и расписывается в **дневнике клиента**.

Оказание услуг **клиенту** осуществляется через предприятия торговли, организованные рынки, находящиеся в зоне обслуживания (шаговая доступность).

Спорные вопросы, возникающие в процессе обслуживания, решаются через **заведующего отделением** (по качеству продуктов – в течение суток, по денежным расчетам – в течение 3-х рабочих дней).

**При получении социального обслуживания на дому:**

**Клиенты имеют право:**



- получать информацию о своих правах, обязанностях и условиях оказания социальных услуг;
- на уважительное и гуманное отношение со стороны **социального работника**;
- на конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной сотрудникам отделения при оказании социальных услуг;
- на предоставление социальных услуг, которые предусмотрены договором;
- **на отказ** от социального обслуживания, социальной услуги (возможны только с учетом волеизъявления **клиента**, оформляется на основании личного письменного заявления);
- информировать **заведующего отделением** о некорректном поведении по отношению к **клиенту**, допущенным **социальным работником** при оказании социальных услуг;
- выяснять какие-либо вопросы с **социальным работником** по телефону только в течение рабочего дня (пн – чт с 9.00 до 18.00 часов, в пт – с 9.00 до 17.00 часов, обеденный перерыв с 13.00 до 13.48 часов).
- сделать заявку на выполнение услуги, которая не входит в основной договор. В этом случае заключается договор на оказание **дополнительных социальных услуг**, согласно которому производится оплата за оказанную услугу. (Дополнительные социальные услуги оказываются согласно утвержденным тарифам).

#### **Клиенты обязаны:**

- предоставлять достоверную и исчерпывающую информацию, необходимую для осуществления социального обслуживания, а также предоставлять **заведующему отделением, социальному работнику** необходимые документы, копии документов для оформления установленных действующим законодательством мер социальной поддержки под роспись в дневнике. В случае отказа в предоставлении документов оформление производится самостоятельно **клиентом**;
- оформлять заявку на покупку товаров и предоставления услуг в день посещения, при условии их выполнения в следующий день визита **социального работника**. При этом покупка и доставка на дом продовольственных и промышленных товаров, лекарственных средств, изделий медицинского назначения и других товаров предоставляется согласно договору (перечня к договору). При формировании заявки на покупку товаров не допускать превышение предельно допустимых нагрузок для женщин при подъеме и перемещении тяжестей вручную, а именно в **объеме до четырех килограммов за одно посещение**;
- своевременно обеспечивать **социального работника** денежными средствами в размере, достаточном для приобретения продовольственных и промышленных товаров, лекарственных средств, товаров медицинского назначения и других товаров и услуг;



- находиться дома в дни посещения **социальным работником**, либо заранее оповещать **заведующего отделением** или **социального работника** о планируемом отсутствии;
- обеспечивать беспрепятственный доступ **социального работника** во время контрольных проверок **заведующего отделением** в жилое помещение;
- создавать условия, не подвергающие опасности жизнь и здоровье лиц, оказывающих социальные услуги;
- поддерживать должное санитарное состояние жилища;
- соблюдать личную гигиену;
- самостоятельно содержать домашних животных;
- соблюдать настоящие Правила.

#### **Клиентам запрещается:**

- находиться в состоянии **алкогольного (наркотического) опьянения** в дни посещения **социальным работником**;
- употреблять в общении с **сотрудниками отделения** нецензурные выражения, применять физическое насилие и другие действия, унижающие человеческое достоинство;
- говорить на повышенных тонах;
- привлекать **социальных работников** для решения вопроса родственников, в том числе временно проживающих с **клиентом**.

**Социальное обслуживание может быть прекращено и договор расторгнут в одностороннем порядке при нарушении настоящих правил, при выявлении противопоказаний к обслуживанию (хронический алкоголизм (наркомания), инфекционные заболевания, активные формы туберкулеза, психические расстройства), при несоблюдении установленного срока оплаты за социальные услуги.**

**В случае неисполнения клиентом настоящих Правил директор Ленинградского областного государственного автономного учреждения «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения» (ЛОГАУ «Кировский КЦСОН») вправе принять решение о снятии гражданина с обслуживания на дому.**

## ЛИСТ

ознакомления с Правилами поведения обслуживаемых граждан при оказании социальных услуг в отделении социальной помощи на дому, утвержденными директором ЛОГАУ «Кировский КЦСОН»

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

№ п/п	Ф.И.О. клиента	С правилами поведения граждан при обслуживании на дому ознакомлен(а)
		_____ (дата) _____ (подпись)
		_____ (дата) _____ (подпись)
		_____ (дата) _____ (подпись)
		_____ (дата) _____ (подпись)
		_____ (дата) _____ (подпись)
		_____ (дата) _____ (подпись)
		_____ (дата) _____ (подпись)

## Добровольное информированное согласие

Информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств при предоставлении социальных услуг в отделении социального обслуживания на дому Ленинградского областного государственного автономного учреждения «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»

Я, \_\_\_\_\_,

\_\_\_\_\_ г.р., проживающий (ая) по адресу: \_\_\_\_\_

Даю информированное добровольное согласие на проведение мне следующих социально-медицинских услуг (нужное отметить + или V):

№/№ п/п	Наименование социально-медицинских услуг	+ или V
1	Выполнение процедур, связанных с организацией ухода, наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарственных препаратов и др.);	
2	Систематическое наблюдение за получателем социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;	

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)  
(подпись) (Ф.И.О.)