

Правила поведения получателей социальных услуг при социальном обслуживании на дому

Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Законом Свердловской области от 03 декабря 2014 года № 108-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области» и регламентируют систему взаимоотношений между работниками Автономной некоммерческой организации социального обслуживания населения «Наш Малахит» (далее – Организация, Поставщик социальных услуг) и получателями социальных услуг при социальном обслуживании на дому.

Получатель социальных услуг имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Организации;
- получение информации о своих правах, обязанностях и условиях оказания социальных услуг;
- отказ от социального обслуживания;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работнику Организации при оказании социальных услуг;
- защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

Получатель социальных услуг обязан:

- обеспечивать соблюдение Правил поведения получателей социальных услуг при социальном обслуживании на дому;
- гарантировать создание условий для выполнения социальным работником своих должностных обязанностей и условий договора о социальном обслуживании
- обеспечивать беспрепятственный доступ в жилое помещение для исполнения социальным работником служебных обязанностей согласно графика обслуживания, своевременно информировать его об изменении кодов подъездных дверей, иметь приспособления для уборки жилого помещения;
- обеспечить безопасность социального работника при наличии домашних животных (собак, кошек и т.п.);
- находиться дома в дни и часы посещения социальным работником, в случае невозможности — заблаговременно предупредить социального работника;
- не допускать грубого и нетактичного поведения, нецензурной брани;
- находиться в трезвом состоянии, иметь внешний вид, соответствующий общепринятым нормам;
- своевременно сообщать о своем отъезде к родственникам, о помещении в лечебное учреждение, об изменении места жительства, состава семьи, размера пенсии или дохода семьи, о наличии заболеваний, препятствующих осуществлению социального обслуживания;
- вести совместный с социальным работником учет выполнения заказов;
- бережно относиться к имеющейся у него документации, необходимой при осуществлении социального обслуживания на дому (договор, приложения к договору № 1, № 2, дневник посещений и т.д.);
- предоставлять денежные средства для оплаты коммунальных и иных услуг, на покупку продуктов питания, промышленных товаров, медикаментов и т.д. до оказания соответствующих социальных услуг;

- поставить в известность заведующего отделением социального обслуживания на дому (далее – заведующий отделением), в котором он находится на обслуживании, о возникновении каких-либо претензий к работе социального работника;
- сообщать заведующему отделением о возникновении конфликтных ситуаций по вине одной из сторон в письменном виде в течение 3-х рабочих дней.

Получатель социальных услуг не имеет право:

- отказываться от продуктов питания, товаров, медикаментов и других покупок, сделанных социальным работником в соответствии с его заказом;
- требовать оказания социальных услуг в долг, а также оказания услуг, не предусмотренных договором о социальном обслуживании;
- требовать оказания услуг другим гражданам, в том числе с ним проживающим;
- требовать обслуживания в выходные и праздничные дни и выполнения работ, которые не входят в круг обязанностей социального работника;
- требовать приобретения продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, лекарств и лекарственных препаратов в торговых точках и аптеках, значительно удаленных от места его проживания, при наличии аналогичных предприятий торговли и аптек, расположенных ближе к месту его проживания;
- отказываться от подписания актов об оказании услуг, бланков строгой отчетности, согласования под подпись записей, сделанных социальным работником в «Контрольном дневнике»;
- обращаться по телефону за разъяснениями по вопросам социального обслуживания к социальному работнику и иным работникам Организации по истечении рабочего дня, а также в выходные дни.

Поставщик социальных услуг обязан:

- по первому требованию Получателя социальных услуг или его Законного представителя предоставить исчерпывающую информацию о порядке и условиях социального обслуживания, утвержденных тарифах на социальные услуги;
- незамедлительно принять меры к устранению недостатков, допущенных при социальном обслуживании;
- соблюдать график посещений Получателя социальных услуг;
- предупредить заблаговременно Получателя социальных услуг или его Законного представителя о невозможности посещения в дни и часы посещения по объективным причинам;
- вести совместный с Получателем социальных услуг или его Законным представителем учет выполнения заказов.

Администрация Организации имеет право заменить социального работника, осуществляющего обслуживание, предварительно уведомив об этом Получателя социальных услуг или его Законного представителя.

Общий вес разового заказа продуктов не может превышать 7 кг на одного Получателя социальных услуг.

Нарушение настоящих Правил со стороны Получателя социальных услуг является основанием для прекращения социального обслуживания.