



Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг Ассоциации специалистов сферы социально-медицинского ухода «Патронаж»»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг Ассоциации специалистов сферы социально-медицинского ухода «Патронаж» (далее - Правила) определяют внутренний распорядок в Ассоциации специалистов сферы социально-медицинского ухода «Патронаж» (далее - Организация) при осуществлении в отношении граждан социального обслуживания и регламентируют права и обязанности получателей социальных услуг (далее – ПСУ) в целях создания наиболее благоприятных условий для предоставления социальных услуг гражданам.

1.2. Настоящие Правила являются локальным нормативным актом, разработанным и утвержденным в соответствии с законодательством Российской Федерации и города Москвы в целях создания наиболее благоприятных условий организации социального обслуживания граждан, признанных нуждающимися в предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому.

1.3. Соблюдение Правил обеспечивает эффективное взаимодействие между Организацией и ПСУ.

1.4. Настоящие Правила обязательны для выполнения всеми ПСУ.

1.5. Настоящие Правила размещаются на официальном сайте Организации, ПСУ должны быть ознакомлены с настоящими Правилами.

2. Организация предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому

2.1. Социальные услуги предоставляются гражданам, признанным в установленном порядке нуждающимися в социальном обслуживании на дому, в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг и заявкой на предоставление социальных услуг, на основании договора о предоставлении социальных услуг, заключаемого между Организацией и ПСУ или его законным представителем.

2.2. Социальные услуги предоставляются в сроки, установленные договором и/или индивидуальной программой, в соответствии с режимом работы Организации (с понедельника по пятницу с 10.00 до 17.00) и режимом предоставления социальных услуг (с понедельника по воскресенье с 09.00 до 18.00).

2.3. Прием звонков осуществляется в любое время, все дни недели, включая выходные и праздничные дни.

Оказание социальных услуг на дому осуществляется по потребности, в любое время, все дни недели, включая выходные и праздничные дни.

2.4.. Организация вправе производить замену социального работника, назначенного ПСУ для предоставления социальных услуг.

2.5. Все предоставленные социальные услуги и денежные взаиморасчеты ПСУ и Организации фиксируются в актах сдачи-приемки оказанных социальных услуг.

3. Права и обязанности ПСУ в форме социального обслуживания на дому

3.1. ПСУ, находящиеся на социальном обслуживании на дому, имеет право на:

- полноту предоставления социальных услуг в соответствии с установленными требованиями;

- своевременность предоставления социальной услуги;

- получение бесплатно и в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для ПСУ, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также об Организации;

- отказ от предоставления социальных услуг;

- защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- уважительное и гуманное отношение;

- конфиденциальность информации личного характера;

- обращение с жалобой, предложением или благодарностью к социальным работникам, работникам Организации.

3.2. ПСУ обязан:

- обеспечивать доступ социальных работников в жилые помещения для исполнения ими служебных обязанностей согласно графику обслуживания, а также в случае необходимости в другие дни (по согласованию);

- своевременно информировать социальных работников, работников Организации об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;

- соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с Организацией, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату;

- соблюдать общепринятые нормы и правила;

- находится дома в дни, определенные графиком посещения, согласованным с Организацией в зависимости от степени индивидуальной нуждаемости в предоставлении социального обслуживания;

- в случае временного переезда, госпитализации и иных подобных обстоятельств заранее сообщать об этом социальному работнику, работнику

Организации (предоставить письменное заявление о временном приостановлении социального обслуживания);

- производить заказы на приобретение продуктов питания, промышленных товаров, оплату коммунальных услуг и выделять на данные цели необходимые денежные средства по заявке, предварительно;
- представлять при необходимости в целях оказания социальных услуг подлинники документов;
- учитывать норму предельно допустимой нагрузки для женщин (подъем и перемещение тяжестей при чередовании не более 10 кг., подъем и перемещение тяжестей постоянно не более 7 кг., разовый подъем тяжестей (без перемещения) не более 15 кг.);
- бережно относиться к имеющейся у ПСУ документации, необходимой при осуществлении социального обслуживания на дому (индивидуальная программа предоставления социальных услуг, договор, квитанции об оплате за обслуживание, заявки и т.д.), и предъявлять ее по требованию социального работника, работника Организации;
- проявлять уважение к труду социальных работников, работников Организации, не допускать действий, препятствующих выполнению профессиональных обязанностей или унижающих личное и профессиональное достоинство социальных работников, работников Организации, а также действий, которые могут привести к причинению вреда их здоровью;
- не создавать условия, подвергающие опасности жизнь и здоровье социальных работников, работников Организации;
- не отказываться от предварительно сделанного и качественно выполненного заказа;
- не требовать обслуживания третьих лиц (родственников, соседей и т. п.);
- соблюдать санитарно-гигиенические требования;
- соблюдать правила техники безопасности;
- соблюдать правила пожарной безопасности.

3.3. ПСУ, находящимся на социальном обслуживании, запрещается:

- в дни планового посещения находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также под воздействием психотропных веществ;
- употреблять в общении с социальными работниками, работниками Организации грубость, нецензурные слова, применять физическое насилие и другие действия, унижающие человеческое достоинство;
- возвращать социальным работникам, работникам Организации приобретенные продукты питания и лекарственные средства;
- производить любые действия, влекущие за собой опасные последствия для окружающих и самого ПСУ;
- небрежно относиться к имуществу Организации;
- дарить подарки и денежные средства социальным работникам, работникам Организации.

3.4. В случае неисполнения пунктов 3.2. и 3.3. настоящих Правил руководитель Организации в письменном виде уведомляет ПСУ о возможных последствиях его действий.

4. Порядок разрешения конфликтов

4.1. В случае конфликтных ситуаций ПСУ или его законный представитель имеет право:

4.1.1. Непосредственно обратиться к работнику Организации с просьбой о личной встрече с руководителем Организации.

4.1.2. Подать письменное обращение к руководителю Организации.

4.1.3. Подать обращение через электронную почту Организации - director@np-patronage.ru.

4.2. При личном приеме ответ на обращение с согласия ПСУ может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в срок до 30 рабочих дней.

4.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию работника Организации, ПСУ дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. ПСУ в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество руководителя Организации, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес или электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Письменное обращение, поступившее к руководителю Организации, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

4.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию организации, направляется по почтовому адресу или электронному адресу, указанному в обращении.