

СОГЛАСОВАНО:

Представитель трудового
коллектива ОБУСО
Железнодорожный МКЦСОН»

 М.С. Зайченкова

«29» сентября 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ОБУСО

Железнодорожный МКЦСОН»

 Н.В. Соколикова

«29» сентября 2016 г.

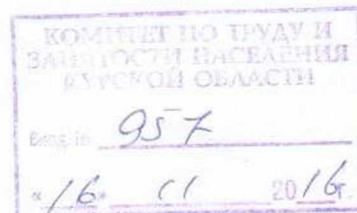


Дополнения

к коллективному договору между работниками и администрацией
областного бюджетного учреждения социального обслуживания
«Железнодорожный межрайонный комплексный центр социального обслуживания
населения Курской области»

Дополнения к коллективному договору прошли уведомительную регистрацию в Комитете по труду и занятости населения Курской области, регистрационный № _____ от _____

сл. Михайловка
Железнодорожного района Курской области
2016г.



Дополнить коллективный договор между работниками и администрацией областного бюджетного учреждения социального обслуживания «Железногорский межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения Курской области» приложением №7 (Правила поведения социального работника с обслуживаемыми гражданами) и приложением №8 (Профессионально-этический кодекс сотрудника социальной службы).

Правила


Правила поведения социального работника с обслуживаемыми гражданами

Правила

Правила поведения социального работника с обслуживаемыми гражданами

СОГЛАСОВАНО:

Представитель трудового
коллектива ОБУСО
«Железногорский МКЦСОН»

 М.С. Зайченкова
29 сентября 2016г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ОБУСО «Железногорский
МКЦСОН»

 Н.В. Соколикова
29 сентября 2016г.



**Правила
поведения социального работника с обслуживаемыми гражданами**

От социальных работников, ухаживающих за пожилыми людьми, часто приходится слышать жалобы на клиентов: капризы, сварливы, вечно им не угодишь. Общение с пожилыми людьми, в одиночестве проводящими свои дни, - дело нелегкое. Чтобы это не происходило, прочитайте внимательно памятку социального работника.

Приходя в дом к клиенту...

Есть пословица «Встречай по одежке - провожай по уму». Входишь в дом и встречаешь внимательный взгляд хозяйки.

Здесь важно все: чистая опрятная одежда, чистая сумка с аккуратно сложенными продуктами, улыбка на лице. Важно первое сказанное слово и интонация голоса при разговоре. Зашли, поздоровались, разделись, при этом важно снять не только пальто и шапку, но и обязательно обувь. Это показывает Ваше уважительное отношение к клиенту. Здесь важны любые мелочи. Если хозяйка просит не разуваться, подчеркните, что у нее очень чисто, и вы не можете себе позволить топтать грязными сапогами. Иногда просьба не разуваться повторяется из раза в раз, но вы будьте настойчивы, выполняя правила хорошего тона, при этом рекомендуется носить с собой тапочки.

Далее проходите на кухню или в комнату и выкладываете все продукты на стол. Обратите внимание на порядок и чистоту на столе. Частенько там можно увидеть осколки ампул, грязную вату, рассыпанные таблетки. Предложите помощь убрать все со стола, а затем доставайте продукты. Все должно быть в пакетах, аккуратно сложено, если есть лекарства, они должны лежать где-то сверху и в хорошей качественной упаковке.

Делайте, все, не спеша, показывая вид, что вы не торопитесь. Спешка работника особенно нервирует клиента. А если это случается из раза в раз, то клиент добровольно отказывается от наших услуг, если, конечно, он в состоянии хоть как-то обслужить себя. Бабушка обычно говорит: « Да ты ко мне не ходи, вот когда совсем будет плохо, тогда я к тебе обращусь». Это можно расценивать, как отставка работнику. Чем ей нервничать, ожидая работника, ей легче от его отказаться.

Войдя в дом, вы уже начали общаться. Выкладывая продукты, расскажите, что вы ей купили, подчеркните, что продукты свежие, что срок хранения консервы не истек, что вы постарались и купили самое дешевое, обойдя несколько магазинов, что выбор продуктов делаете, как себе лично.

Конфликтных ситуаций бывает множество, но решать любую проблему надо спокойно, выдержанно, по возможности удовлетворяя все требования клиента.

Предложите разложить продукты по местам и помыть фрукты или зелень.

Так как речь идет об авторитете социального работника, то, естественно, недопустимо кричать на клиента ли нервно разговаривать, отказывать в просьбе или отвечать на вопрос: «Я не знаю», суетливо выполнять свою работу. Не забывайте, что весь Ваш визит в комплексе идет Вам в зачет.

Далее необходимо записать весь перечень купленных продуктов и цены, полностью рассчитаться, а затем, если необходимо, взять аванс на следующую покупку. Очень важно запись делать крупно, четко, разборчиво, т.к. клиенты любят все перечитывать.

Иногда клиент теряется и не знает, что заказать из продуктов. Подскажите, что можно купить в магазине и на рынке и по каким ценам.

Если вы закончили все расчеты, выяснили все проблемы, просьбы, пожелания на следующий визит, вы должны все записать.

Больше всего пожилых людей обижает невнимание к ним. Например, придя к клиенту, вдруг вспоминаешь, что обещала что-то выяснить и забыла. Это недопустимо.

Может случиться ситуация, когда пациент неожиданно сходить в магазин и что-то купить дополнительно к тому, что принесли. Здесь могут быть варианты: или вы немедленно идете и исполняете просьбу, если у вас есть время на это, или вы договариваетесь о том, что вы сегодня обязательно купите, но принесете этот продукт в другое время. Здесь надо найти какой-то компромисс.

Далее будет просто взаимная беседа. Умейте слушать и слышать. Поддержите собеседника в разговоре, где-то соглашайтесь в разговоре, где-то промолчите, где-то уйдите от неприятного для него и для вас разговора. Избегайте разговоров, которые возбуждают или озлобляют клиента. Не рассказывайте бабушке или дедушке о своих семейных проблемах, можете поделиться чем-то хорошим, но не личными проблемами. Лучше всего удовлетворить любопытство клиента краткими ответами на вопросы, касающиеся Вашей личной жизни.

Не рассказывайте о болезнях Ваших близких, о своих доходах, о своих покупках, не рассказывается клиенту о других клиентах. На практике такие разговоры ведут к негативным результатам.

Категорически запрещается говорить в неуважительном тоне друг о друге, о медицинской сестре, о лечащем враче. Не забывайте, что осуждение любого человека является великим грехом.

В разговоре подчеркните достоинство личности клиента: мудрость, проницательность, доброту, заботливость, душевность, красоту. Найдите что-то хорошее и подчеркните это.

Уходя, улыбнитесь, показывая, как Вам было приятно общаться, но необходимо идти к другому клиенту.

Не забудьте вовремя поздравить клиента с днем рождения и со всеми праздниками.

В краткой форме правила общения с клиентом можно сформулировать так:

- не приносить в дом клиента плохое настроение;
- не позволять себе раздражаться, быть терпимым в любой ситуации;
- работу выполнять не формально, помогая жить пожилому человеку желательно без проблем, в наше очень трудное время;
- не одалживать денег у клиента;

Кратко о правилах поведения можно сказать так:

- Нельзя ходить к клиентам с детьми, знакомыми, собаками;
- нельзя ходить в больном состоянии;
- нельзя вместо себя посылать ребенка или родственника, или знакомого.

Не забывайте, что за работу всю ответственность несете только Вы.

Большую роль в повышении авторитета социального работника играют взаимоотношения с официальными органами. Все вопросы необходимо решать четко, спокойно, уверенно, корректно, уважительно, чувствуя ответственность за свои слова и поступки, не забывая о том, что представляете лицо социальной защиты района.

Начиная разговор, прежде, всего, представьтесь сами и обязательно выясните, с кем Вы общаетесь.

Не забывайте: то впечатление, какое Вы оставите о себе в поликлинике, ЖЭКе или Сберкассе (к примеру), повлияет на Ваш авторитет и составит мнение о всей социальной службе района.

Круг общения социального работника велик. Это и соседи, и знакомые клиента, это и родственники. И со всеми необходимо установить добрые, доверительные отношения, направленные только на благо Вашего клиента.

Наша работа особенная, и каждый сотрудник должен обладать добротой, человечностью, терпением, и всепрощением.

[Faint signature]



ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЭТИЧЕСКИЙ ПОВЕДЕНИЕ СОТРУДНИКА СОЦИАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ

1. ПОВЕДЕНИЕ И ОБЛИК СОТРУДНИКА СОЦИАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ

1.1. Облик

Сотрудник социальной службы должен выглядеть опрятно, аккуратно, в соответствии с требованиями к внешнему виду. Он должен быть вежлив, доброжелателен, внимателен к клиенту, соблюдать правила этикета и этики. Его поведение должно вызывать уважение и доверие.

1.2. Коммуникативность и профессиональное взаимодействие

Сотрудник социальной службы должен обладать хорошими коммуникативными навыками. Он должен уметь выслушать клиента, понять его проблемы, оказать поддержку и помощь. Важно соблюдать конфиденциальность информации, полученной от клиента.

Сотрудник должен уметь работать в команде, взаимодействовать с другими специалистами. Он должен быть честен, объективен и непредвзят.

1.3. Честность


Сотрудник социальной службы должен быть честен и открыт. Он должен сообщать клиенту правду, даже если это неприятно.

Сотрудник должен избегать конфликтов и спорных ситуаций. Он должен уметь разрешать конфликты мирным путем.

Сотрудник должен соблюдать правила этики и этикета. Он должен быть вежлив и уважителен к клиентам.

СОГЛАСОВАНО:

Представитель трудового
коллектива ОБУСО
«Железногорский МКЦСОН»


М.С. Зайченкова
29 сентября 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ОБУСО «Железногорский
МКЦСОН»


Н.В. Соколикова

29 сентября 2016 г.

ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС СОТРУДНИКА СОЦИАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ

1. ПОВЕДЕНИЕ И ОБЛИК СОТРУДНИКА СОЦИАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ

1.1. Стиль

Сотрудник социальной службы (далее «социальный работник») должен поддерживать высокие нравственные стандарты своего поведения, исключая какие-либо уловки, нечестные действия, четко различая заявления и действия, сделанные им как частным лицом: и как представителем профессии.

1.2. Компетентность и профессиональное совершенствование

Социальный работник должен приложить все усилия к тому, чтобы стать специалистом-экспертом в своей профессиональной практике и в выполнении своих профессиональных обязанностей. Он имеет право вести работу только в рамках своей компетентности. Сотрудник социальной службы должен нести персональную ответственность за качество работы, которую он индивидуально ведет, назначает или исполняет.

Социальный работник должен действовать так, чтобы предупредить возможности негуманного или дискриминационного поведения по отношению к личности или группе людей.

1.3. Честность

Социальный работник должен соизмерять свои поступки с высшими стандартами профессиональной честности:

а) социальный работник должен не поддаваться влияниям нажимам, встречающимся на пути его профессиональной деятельности, беспристрастно выполняя свои профессиональные обязанности;

б) социальный работник не имеет права использовать свои профессиональные отношения в личных целях.

2. ЭТИЧЕСКИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА ПО ОТНОШЕНИЮ К КЛИЕНТАМ

2.1. Права и прерогативы, первостепенность интересов клиентов

Социальный работник должен приложить максимум усилий, чтобы воспитать и развить самостоятельность со стороны клиента. Основными обязанностями социального работника являются его обязанности по отношению к клиенту:

а) социальный работник не должен использовать отношения с клиентами в собственных интересах;

б) социальный работник не должен практиковать, способствовать или принимать участие в любых формах дискриминации, основанной на национальности, сексуальных отношениях, возрасте, вероисповедании, семейном статусе, политической ориентации, умственных или физических недостатках, привилегиях, персональных характеристиках; напротив, его цель — всеми доступными ему средствами бороться с такой дискриминацией;

в) социальный работник должен избегать связей и отношений, которые идут во вред его клиентам;

г) социальный работник должен осведомлять клиентов о риске, правах, возможностях, обязанностях, связанных для них с социальной службой;

д) социальный работник должен следовать советам и консультациям коллег и наставников, если они, по его мнению, служат интересам дела;

е) социальный работник должен завершить работу с клиентом и профессиональные отношения с ним, когда такая работа и отношения не являются необходимыми и более не служат нуждам и интересам этого человека или семьи;

ж) в случае, когда какое-либо другое лицо официально назначено выступать в защиту клиента, социальный работник должен иметь дело с этим лицом исключительно в интересах клиента;

з) социальный работник не должен позволять вовлекать себя в любые действия, которые оскверняют или уменьшают гражданские или юридические права клиента, даже если это делается по просьбе клиента.

2.2. Конфиденциальность и сохранение тайны

Сотрудник социальной службы обязан уважать тайны клиентов и не распространять информацию, прошедшую в ходе профессиональной социальной помощи:

а) социальный работник может поделиться конфиденциальной информацией, узнанной им от клиентов без их на то согласия, только в случаях, необходимых по профессиональным обстоятельствам;

б) социальный работник должен полностью информировать клиентов о пределах конфиденциальности в ситуации, а также о целях, для которых данная информация может быть использована;

в) социальный работник должен в случае необходимости обеспечить клиентов любыми официальными записями, касающимися их;

г) обеспечивая клиентов необходимыми записями, сотрудник социальной службы должен соблюдать конфиденциальность остальной хранящейся в записях информации;

д) социальный работник должен получить согласие клиентов, прежде чем печатать, делать магнитофонные записи или разрешить какой-либо третьей инстанции наблюдать за его работой.

3. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА ПО ОТНОШЕНИЮ К СВОИМ КОЛЛЕГАМ

3.1. Уважение, честность, вежливость

Социальный работник должен обращаться с коллегами с уважением, вежливостью, справедливо, с доверием, соблюдая деликатность и справедливость:

а) социальному работнику следует обращаться с коллегами на основе профессиональных интересов и убеждений;

б) социальный работник должен уважать доверие коллег в ходе профессиональных взаимоотношений;

в) социальный работник должен создавать и поддерживать ситуации, облегчающие коллегам этические, профессионально компетентные действия;

г) при работе с клиентом социальному работнику необходимо детально и честно представить данные о квалификации, точке зрения, творческих находках коллег;

использовать подходящие каналы для оценки методов работы коллег;

д) социальный работник, замещающий коллегу, должен действовать в интересах репутации того, кого замещает;

е) социальный работник не должен использовать конфликт между коллегой и руководителем в своих интересах и для укрепления своей позиции;

ж) социальному работнику необходимо распространять свое уважение и к коллегам, не связанным непосредственно со сферой его работы;

з) социальный работник, выполняющий функции эксперта, руководителя, инспектора, наставника по отношению к коллегам, должен доброжелательно, спокойно и подробно доводить до их сведения условия совместной работы и взаимоотношений.

3.2. Отношения с клиентами коллег

Сотрудник социальной службы должен обращаться с клиентами своих коллег внимательно, вести их дела с полной профессиональной отдачей:

а) социальный работник не должен брать на себя профессиональную ответственность за клиента другого коллеги без соответствующих согласований с этим коллегой;

б) социальный работник, обслуживающий клиентов коллег в период временного отсутствия последних или непредвиденного обстоятельства, должен обслуживать их с таким же вниманием, как и своих "собственных" клиентов.

4. ЭТИЧЕСКИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА ПО ОТНОШЕНИЮ К РУКОВОДИТЕЛЮ ИЛИ РУКОВОДЯЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

4.1. Обязательства по отношению к руководящей организации

Сотрудник социальной службы должен твердо придерживаться своих обязательств, данных руководящей организацией:

а) социальный работник должен работать над совершенствованием своей организации (службы), повышением эффективности и действенности ее служб;

б) социальный работник должен использовать ресурсы руководящей организации очень скрупулезно и только на те нужды, на которые эти ресурсы предназначены.

5. ЭТИЧЕСКИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА ПЕРЕД СВОЕЙ ПРОФЕССИЕЙ

5.1. Защита чистоты, неприкосновенности профессии

Социальный работник должен поддерживать и повышать значимость, этику, знания и цели своей профессии:

а) социальный работник должен защищать достоинство и чистоту профессии, должен быть ответственным и активным в дискуссиях по совершенствованию профессии;

б) социальный работник должен предпринимать действия против неэтичного поведения своих коллег;

г) социальный работник должен допускать искажений при рекламе своей компетентности, квалификации, услуг, результатов, которые могут быть достигнуты.

5.2. Работа в социуме

Социальный работник должен всемерно помогать людям, информируя и делая социальные службы доступными населению.

Социальный работник должен вкладывать свое время, профессиональный опыт и знания в деятельность, способствующую уважительному отношению к полезности, чистоте и компетентности своей профессии со стороны граждан.

5.3. Развитие знаний

Социальный работник должен нести ответственность за развитие и полное использование профессиональных знаний:

а) социальный работник должен основывать свою практическую деятельность на профессиональных знаниях;

б) социальный работник должен критически анализировать, оценивать и быть в курсе новых знаний, относящихся к его профессии;

в) социальный работник должен вносить свой вклад в развитие знаний в области системы служб социальной помощи населению, делиться с коллегами практическим опытом, знаниями.

6. ЭТИЧЕСКИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА ПЕРЕД ОБЩЕСТВОМ

6.1. Поддержка всеобщего благосостояния

Сотрудник социальной службы должен содействовать развитию благосостояния общества:

а) социальный работник должен действовать таким образом, чтобы исключить несправедливость против любого человека или группы на основании национального происхождения, политических или религиозных убеждений, сексуальных ориентации, возраста, брачного статуса, психических или физических недостатков, а также исключить предпочтение, привилегии отдельным категориям населения;

б) социальный работник должен создавать условия для поддержки уважения к различным культурам;

в) социальный работник должен способствовать созданию соответствующих служб по мере возникновения необходимости в обществе;

г) социальный работник должен принимать участие в совершенствовании социальной политики и законодательства с целью улучшения социальных условий жизни и поддержания социальной справедливости;

д) социальный работник должен поддерживать участие общественности в формировании социальной политики и развития активной деятельности всех социальных институтов.

Пронумеровано, прошнуровано и
скреплено печатью 17 (одинадцать)
(прописью)

_____ листа

Директор ОБУССО «Железнодорожный»
МКЦСОН: Соколик Н.В. Соколик



КОМИТЕТ ПО ТРУДУ И
ЗАНИМОСТИ НАСЕЛЕНИЯ
КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

№ _____
11
2016 г.

957