

От Работодателя

Директор

ГБУ РК «ДРЦСССДМ»

От Работников

Председатель

первичной профсоюзной

организации ГБУ РК «ДРЦСССДМ»



П.В. Сторожук

(подпись)

(расшифровка подписи)

А.А. Тинякова

(подпись)

А.А. Тинякова

(расшифровка подписи)

«06» мая 2016 г. Приказ №20-р

«06» мая 2016 г.

Инструкция

по технике безопасности специалистов по социальной работе при осуществлении социальных обследований/посещений и социальной работы с семьями

С целью предупреждения опасных для жизни и здоровья ситуаций во время социального обследования или посещения семей, специалист по социальной работе обязан руководствоваться этическим кодексом специалистов по социальной работе и следующими правилами безопасности:

1. Социальные обследования/посещения семей должны производиться комиссией в составе 2 специалистов по социальной работе, при необходимости с привлечением работников других учреждений.

2. Социальные посещения во время патронажа семьи или работы с семьей в рамках предоставления срочных социальных услуг могут проводиться одним специалистом по социальной работе в случае, если этот специалист неоднократно бывал в квартире данной семьи и хорошо знает ее членов и уверен, что пребывание в этом доме не угрожает его жизни и здоровью.

3. Для сохранения собственного здоровья и профилактики заболеваний, передающихся воздушно-капельным путем (туберкулез, грипп, ОРВИ и т.д.), специалисту не рекомендуется осуществлять обследование/посещение семей на пустой желудок из-за того, что снижается иммунитет и возникает дополнительный риск заражения. Также не рекомендуется осуществлять обследование/посещение семей, если специалист имеет признаки простудных заболеваний.

4. Во время массовых вирусных и инфекционных заболеваний для профилактики специалистам рекомендуется использовать перед осуществлением обследований/посещений семей меры предосторожности гигиены (спреи, мази, маски и т.д.).

5. Во время социального обследования можно встретить клиента в состоянии алкогольного или наркотического опьянения. В таком состоянии данная категория лиц способна совершать противоправные действия и аморальные поступки, поэтому, если специалист заметил у клиента признаки алкогольного или наркотического опьянения, он не должен заходить в квартиру и общаться с клиентом. В таком случае клиенту остается приглашение явиться к специалисту Центра по указанному адресу или позвонить и договориться о встрече.

6. Если в квартире происходит ссора или драка специалист не должен заходить в квартиру. В случае, если такая ситуация угрожает жизни и здоровью детей, других членов семьи специалист должен вызвать полицию.

7. Перед тем, как войти в квартиру специалист может поинтересоваться есть ли в доме собака, и, в случае наличия такого, попросить закрыть ее в отдельном помещении.

8. Если в квартире находится психически больной человек, и его поведение угрожает жизни и здоровью детей специалист должен вызвать скорую помощь и сообщить в управление по делам детей.

9. Если в квартире находится ребенок, состояние которого вызывает беспокойство специалиста (болезнь, голод, побои, запущенность и т.д.), а родители не обращают на это внимания, специалист должен вызвать врача и сообщить в управление по делам детей.

10. Если во время социального обследования/посещения семьи в квартире находится только несовершеннолетний, то специалист оставляет для взрослых членов семьи приглашение явиться к специалисту Центра по указанному адресу и телефону специалиста. При отсутствии взрослых лиц специалист не имеет права входить в квартиру и опрашивать детей.

11. Специалист не имеет права входить в квартиру, если владельцы жилья против. В случае, если разъяснения специалиста не достигли цели и клиент не настроен впустить к себе в квартиру, специалист может с ним поговорить у квартиры и договориться о следующей встрече.

12. Специалист не входит в квартиру, если в квартире собралась компания и распивают алкогольные напитки, проходят празднования, собрались гости.

13. Находясь при исполнении служебных обязанностей, специалист никогда не присоединяется к предложению выпить с клиентом по поводу любого праздника.

14. Недопустимы никакие иные отношения с клиентом, кроме деловых и партнерских.

15. При осуществлении социального обследования/посещения семей, специалист по социальной работе должен одеваться просто и демократично, чтобы не подчеркивать дистанцию и не создавать дополнительных препятствий в общении.

16. В целях безопасности специалисту не следует надевать драгоценные украшения, дорогие вещи, провоцирующей одежды (слишком открытое декольте, открытые плечи, живот, короткая длина юбки, одежда, обтягивает фигуру и т.д.).

17. Сумку с документами и собственными вещами специалист должен держать всегда при себе.

18. При входе в квартиру необходимо пропустить сначала хозяев и занять такое место во время беседы, чтобы можно было в любой момент беспрепятственно покинуть квартиру.

19. Во время первого общения сбор информации проводить более по памяти, поскольку записи могут восприниматься как составление протоколов, вызывает у клиентов настороженность, недоверие, скрытность и может прервать контакт.

20. При установлении контакта необходимо рассказать клиентам о работе специалиста, задачи и услуги, которые они могут получать с его помощью.

21. При общении с клиентом необходимо учитывать его уровень развития, общаться с ним необходимо на доступном ему языке, не вызывать у клиента ощущение неполноценности, проявлять понимание и толерантность.

22. После установления контакта специалист должен поддерживать разговор на темы, которые являются важными для клиентов.

23. Во всех случаях специалист социальной работы, который участвует в социальном обследовании, должен вести себя миролюбиво, избегать конфликтов. Если конфликт возник, нельзя угрожать, обижаться, ссориться. Следует сохранять спокойствие, разобраться ситуацию вместе с клиентом. Если же клиент настроен агрессивно, лучше уйти, оставив приглашение к центру. Недопустимы физическое воздействие, угрозы и унижения клиента.

С инструкцией ознакомлен:

_____ (должность) _____ (подпись) _____ (ФИО)

«__» _____ 2016г.

**Ответственный за охрану труда
и пожарную безопасность**



Т.В. Сузым