**Памятка для работника**

ГБУ СО «Похвистневский молодёжный пансиона для инвалидов»

26 ноября 2012г. директором ГБУ СО «Похвистневский молодёжный пансиона для инвалидов» утвержден «Кодекс профессиональной этики работников», обязательный для соблюдения каждым работником пансионата.

Работники пансионата обязаны:

- исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы по предоставлению социального обслуживания и оказанию социальных услуг;

- исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод получателя социальных услуг определяют основной смысл и содержание деятельности работника пансионата;

- осуществлять свою деятельность в пределах полномочий;

- обеспечивать безопасность оказываемых социальных услуг для жизни и здоровья получателя социальных услуг;

- проявлять корректность и внимательность в обращении с получателями социальных услуг и сотрудниками пансионата;

- проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям граждан различных национальностей и народностей России, учитывать их культурные особенности, вероисповедание, способствовать сохранению самобытности;

- защищать и поддерживать человеческое достоинство получателя социальных услуг, учитывать их индивидуальность, интересы и социальные потребности на основе построения толерантных отношений с ними;

- уважать права получателей социальных услуг, гарантировать им непосредственное участие в процессе принятия решений на основе предоставления полной информации, касающейся конкретного клиента в конкретной ситуации;

- соблюдать конфиденциальность информации о получателе социальных услуг, касающейся его личных качеств, диагноза, состояния здоровья и прочих проблем, принимать меры для обеспечения нераспространения полученных сведений доверительного характера;

- не допускать конфликтных ситуаций;

- не использовать служебное положение для решения вопросов личного характера;

- нести личную ответственность за результаты своей деятельности;

В служебном поведении работнику пансионата необходимо исходить из конституционных положений о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

В служебном поведении работника пансионата недопустимы:

- любого вида высказывания и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

- грубость, пренебрежительный тон, заносчивость, предвзятые замечания, предъявление неправомерных, незаслуженных обвинений;

- угрозы, оскорбительные выражения или реплики, действия, препятствующие нормальному общению или провоцирующие противоправное поведение;

- курение в служебных помещениях и на территории пансионата.

Работники пансионата должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять толерантность в общении с получателями социальных услуг и коллегами.

Внешний вид работника пансионата при исполнении им должностных обязанностей должен соответствовать рабочему стилю (выдаваемой сотруднику специальной одежде), который отличают скромность, сдержанность, аккуратность.

Главные правила общения с получателями социальных услуг (ПСУ):

1. Уважительное отношения. Будьте уважительны, разговаривайте со взрослым человеком, как со взрослым. Вы признаете, что несмотря на то, что он имеет психическое расстройство, он – равный вам. Он такая же личность, как и вы. Со своими желаниями, со своими особенностями характера, с достоинствами и недостатками, и вы принимаете его таким полностью и обращаетесь ко всей личности в целом.
2. Принцип спокойствия, определенности и открытости. В общении с ПСУ очень важно быть спокойным, четким, определенным и открытым. Вы должны следить за тем, чтобы ваше общение было предельно простым, четким и понятным. Нужно выстраивать общение, учитывая особенности их мышления и восприятия. Лучше использовать очень простые, внятные послания. Необходимо быть готовым на любой его поступок, на любую его эмоцию реагировать открыто. Спокойно и открыто. Если он в этот момент агрессивен, вы должны спокойно сказать, что он сейчас агрессивен. И открыто признать, что вы по этому поводу чувствуете, что это пугает, раздражает, не нравится. Четкость и определенность подразумевают, что вы выстраиваете свою коммуникацию однозначными предложениями и словосочетаниями. Чтобы фразу нельзя было интерпретировать двояко или другим способом. Ваше послание должно быть четким и понятным, как армейский приказ.
3. Принцип последовательности и предсказуемости подразумевает, что ваше общение должно быть последовательным и предсказуемым.
4. Четкие рамки, правила и пределы ожидаемого. Вы должны конкретно знать возможности ПСУ и соответственно выстраивать требования к нему и к его поведению. Рамки и правила должны быть определенными.
5. Принцип дружелюбной дистанции. Все коммуникации проходят в дружелюбных интонациях. Очень важно иметь в виду, что ПСУ не всегда может быть эмоционально стабильным. Он может вести себя странно, неадекватно, непонятно. Он может вызывать у вас негативные эмоции, может вас пугать, раздражать своей агрессией, тоской, унынием. Очень важно не поддаваться этим эмоциям. Важно дистанцироваться от этих эмоций, не присоединяться.
6. Помни, что он болен! Необходимо реагировать не на личность, а на болезнь. Психически больной человек внешне может выглядеть адекватным, спокойным, физически крепким. Но все же он болен. Он не может в силу своей болезни выполнять какие-то обычные вещи. Он может на ваши просьбы, высказывания, разговоры отреагировать неожиданно, парадоксально. Вы должны быть готовы к неадекватным парадоксальным поступкам, потому что он болен. И реагировать не на личность, а на болезнь.
7. Отделяйте болезнь от человека. Вы должны хорошо диагностировать симптомы болезни, а также проявления личности человека. Это помогает сохранять дружелюбную дистанцию, а также уважительное отношение к личности ПСУ.
8. Позитивный настрой, даже при неудачах. Поощрение положительных сдвигов. Очень важно видеть пусть даже небольшие изменения в лучшую сторону. И всегда – радоваться маленьким удачам.
9. Возможность сохранения достоинства. За любым необычным поступком, оскорбительным словом стоит человек, для которого чувство собственного достоинства – это одна из немногих возможностей оставаться человеком. Нужно помнить о том, что неадекватное поведение – симптом болезни. Важно уяснить: больному в данный момент очень плохо и он не может вести себя по-другому.
10. Постоянная помощь и поддержка