

Утверждаю  
Директор Морозова Л.А. Котосова

« 12 » 04 2011г.

**НОРМЫ ПОВЕДЕНИЯ**  
обслуживающего персонала  
социального учреждения ГБУКО «Новослободский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

**1. Стандарт поведения сотрудников**

Сотрудник на рабочем месте должен соблюдать принципы субординации, изложенные в должностной инструкции каждого сотрудника. В стандарт поведения сотрудников входят функциональные, поведенческие обязанности, знание основных статей Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан. Проявляя заботу о проживающем, мы должны предоставить ему возможность получить полную информацию о возможностях нашего учреждения в отношении предоставления социальных услуг, обследования и профилактики заболеваний (информационная брошюра, стенд/доска информации, беседа врача).

Мы приветствуем здоровое соперничество между сотрудниками за высокий профессионализм и улучшение качества социального обслуживания проживающего.

Будьте всегда активны, энергичны, инициативны. Критично оценивайте свою работу, условия, обстановку, время. Всегда старайтесь ясно видеть цель, задачу, перспективу своего труда.

Сотрудник должен:

- быть доброжелательным с любым собеседником;
- уметь говорить и слушать;
- быть внимательным к чужому мнению;
- никогда не раздражаться, иметь бесконечное терпение;
- никогда не браниться, следить за своим лексиконом, особенно в присутствии проживающих и подчиненных;
- никогда не терять бодрости духа. При столкновении с трудностями проявлять больше энергии и настойчивости, во всем добиваться победы.

**2. Общие положения**

Первичным и основным источником информации является проживающий. Обращайтесь к проживающему по имени отчеству, доброжелательно, спокойно.

Не обсуждайте при пациенте состояние здоровья. Посторонние проблемы, личные дела других проживающих и сотрудников. Если у вас важный деловой разговор, спросите у проживающего его имя и отчество, извинитесь и постарайтесь завершить беседу (персональную или по телефону) максимально быстро, чтобы сосредоточиться на проблеме проживающего. Помните, что каждый проживающий ждет от вас персонального внимания. Не обижайте проживающего игнорированием. Следует постоянно проявлять заботу, терпение, внимание и уважение в словах, в проявлении всех своих действий.

Мы должны исходить из интересов проживающих, избегать конфликтных ситуаций. Сделайте так, чтобы проживающий почувствовал себя свободно, установите взаимный контакт, проявив расположение и чуткость. Все разговоры ведите негромко, спокойно и сдержанно. Говорите ясно, медленно отчетливо, заинтересованным тоном. Речь должна быть литературно правильной. В повседневной речи обслуживающего персонала должны стать естественными и привычными словосочетаниями: «будьте любезны...», «будьте добры...», «я понимаю...», «Я знаю, что вы чувствуете...», «спасибо...», «пожалуйста...», «мы поможем...», «у нас большой опыт в лечении таких болезней...», «все будет максимально