

## Інструкція

### *з техніки безпеки фахівців з соціальної роботи, соціальних педагогів та залучених спеціалістів соціальної роботи під час здійснення соціальних інспектувань/відвідувань та соціальної роботи з сім'ями*

З метою попередження небезпечних для життя та здоров'я ситуацій під час соціального інспектування та відвідування сімей, фахівець із соціальної роботи зобов'язаний керуватись Етичним кодексом спеціалістів із соціальної роботи України та наступними правилами безпеки:

1. Соціальні інспектування сімей мають проводитись комісією в складі 3 спеціалістів соціальної роботи.
2. Соціальні відвідування під час супроводу сімей або роботи з сім'єю за карткою отримувача послуг можуть проводитись одним фахівцем з соціальної роботи у разі, якщо цей фахівець неодноразово був у квартирі даної сім'ї та добре знає її членів і впевнений, що перебування в цьому помешканні не загрожує його життю та здоров'ю.
3. Для збереження власного здоров'я та профілактики захворювань, які передаються повітряно-краплинним шляхом (туберкульоз, грип, ОРВІ тощо), фахівцеві не рекомендується здійснювати інспектування/відвідування сімей на порожній шлунок через те, що знижується імунітет і виникає додатковий ризик зараження. Також не рекомендується здійснювати інспектування/відвідування сімей, якщо фахівець має ознаки простудних захворювань.
4. Під час масових вірусних та інфекційних захворювань для профілактики фахівцям рекомендовано використовувати перед здійсненням інспектувань / відвідань сімей запобіжні засоби гігієни (спреї, мазі, маски тощо).
5. Під час соціального інспектування можна натрапити на клієнта в стані алкогольного або наркотичного сп'яніння. В такому стані дана категорія осіб здатна чинити протиправні дії та аморальні вчинки, тому, якщо фахівець помітив у клієнта ознаки алкогольного або наркотичного сп'яніння, він не повинен заходити до квартири та спілкуватись з клієнтом. В такому випадку клієнту залишається запрошення з'явитись до спеціаліста Центру за вказаною адресою або зателефонувати і домовитись про зустріч.
6. Якщо в квартирі відбувається сварка або бійка фахівець не повинен заходити до квартири. У разі, якщо така ситуація загрожує життю та здоров'ю дітей, інших членів родини фахівець повинен викликати міліцію.
7. Перед тим, як увійти у квартиру фахівець може поцікавитись чи є в домі собака, і, в разі наявності такого, попросити закрити її в окремому приміщенні. Якщо в квартирі є великий собака, і хазяїн не погоджується на його ізоляцію, фахівець має право не входити у квартиру, а поспілкуватись з клієнтом біля дверей, або запросити його прийти до Центру.
8. Якщо в квартирі знаходиться психічно хвора людина, і її поведінка загрожує життю та здоров'ю дітей фахівець повинен викликати швидку допомогу та повідомити службу у справах дітей.
9. Якщо в квартирі знаходиться дитина, стан якої викликає занепокоєння фахівця (хвороба, голод, побої, занедбаність тощо), а батьки не звертають на

це уваги, фахівець має викликати лікаря та повідомити службу у справах дітей.

10. Якщо під час соціального інспектування/відвідування сім'ї в квартирі знаходиться тільки неповнолітня особа, то фахівець залишає для дорослих членів родини запрошення з'явитись до спеціаліста Центру з вказаною адресою та телефонами спеціалістів. За відсутності дорослих осіб фахівець не має права входити у квартиру та опитувати дітей.
11. Фахівець не має права входити до квартири, якщо власники житла заперечують. У разі, якщо роз'яснення фахівця не досягли мети і клієнт не налаштований впустити до себе в квартиру, фахівець може з ним поговорити біля квартири і домовитись на наступну зустріч.
12. Фахівець не входить у квартиру, якщо в квартирі зібралась компанія та розпивають алкогольні напої, проходять святкування, зібрались гості.
13. Знаходячись при виконанні службових обов'язків фахівець **ніколи** не приєднується до пропозиції випити з клієнтом з приводу будь-якого свята.
14. Неприпустимі ніякі інші відносини з клієнтом крім ділових та партнерських.
15. Під час здійснення соціального інспектування/відвідування сімей, фахівець соціальної роботи має одягатись просто та демократично, щоб не підкреслювати дистанцію і не створювати додаткових перепон в спілкуванні.
16. Задля власної безпеки фахівцю не слід одягати коштовні прикраси, дорогі речі, провокуючий одяг (занадто відкрите декольте, відкриті плечі, живіт, закоротка довжина спідниці, одяг, який обтягує фігуру тощо).
17. Сумку з документами та власними речами фахівець повинен тримати завжди при собі.
18. При вході до квартири необхідно пропустити спочатку хазяїв та зайняти таке місце під час бесіди, щоб можна було в будь-який момент без перешкод покинути квартиру.
19. Під час першого спілкування збір інформації проводити більш по пам'яті, оскільки записи можуть сприйматися як складання протоколів, що викликає у клієнтів настороженість, недовіру, скритність і може перервати контакт.
20. При встановленні контакту необхідно розповісти клієнтам про роботу фахівця, задачі та послуги, які вони можуть отримувати з його допомогою.
21. При спілкуванні з клієнтом необхідно враховувати його рівень розвитку, спілкуватись з ним необхідно на доступній йому мові, не викликати у клієнта відчуття неповноцінності, проявляти розуміння та толерантність.
22. Після встановлення контакту фахівець має підтримувати розмову на теми, що є важливими для клієнтів.
23. У всіх випадках фахівець соціальної роботи, який бере участь у соціальному інспектуванні, повинен вести себе миролюбно, уникати конфліктів. Якщо конфлікт виник, не можна погрожувати, ображатись, сваритись. Слід зберігати спокій, розібрати ситуацію разом з клієнтом. Якщо ж клієнт налаштований агресивно, краще піти, залишивши запрошення до центру. Неприпустимі фізичний вплив, погрози та приниження клієнта.

