



Статус и права клиентов

**службы социального
обеспечения**

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Esitteitä 2001:1rus



Статус и права клиентов службы социального обеспечения

Целью нового Закона о статусе и правах клиентов службы социального обеспечения (Закона о клиентах службы социального обеспечения) является поощрение деятельности, ориентированной на клиента, поддержка прав клиента на хорошее социальное обеспечение, содействие деятельности клиентов и социальных работников для достижения совместно поставленных целей. Закон содержит основные правовые принципы участия клиентов, отношений и правовой защиты в вопросах социального обеспечения. В законе объясняется смысл основных прав в сфере социального обеспечения, а также определены положения о данных, не подлежащих разглашению. Закон применяется как в частной, так и в государственной сфере социального обеспечения.

• Право на хорошее отношение и социальное обеспечение

Как в государственном, так и в частном секторе, клиенты имеют право получать социальные услуги хорошего качества, а также хорошее, недискриминационное отношение. Работники службы социального обеспечения должны уважать человеческое достоинство каждого клиента, его право на самоопределение, веру и неприкосновенность частной жизни.

Служба социального обеспечения должна учитывать желания клиентов, их мнения, интересы и потребности, их родной язык и культурное наследие. Персонал должен уметь объяснить клиентам не только их права и обязанности, но и различные имеющиеся возможности социального обслуживания, а также их результаты в каждом отдельном случае. Особое внимание уделяется статусу и правам тех, кто нуждается в повышенной степени ухода и внимания - престарелых, людей с нарушениями интеллектуального развития и несовершеннолетних.

• **Планы обслуживания и ухода**

Клиент и социальный работник совместно составляют план, согласуя способ предоставления услуг, ухода или необходимого реабилитационного курса. При принятии любого решения, в первую очередь необходимо учитывать интересы клиента. Как социальный работник, так и клиент должны придерживаться составленного плана.

В случае оказания социальных услуг муниципальными органами, должно быть принято официальное решение. В частном секторе клиент и социальный работник заключают письменное соглашение, в котором излагается содержание и условия предоставления услуг, т.е. права и обязанности сторон.

• **Дети и молодежь**

Родители или опекуны всегда несут главную ответственность за ребенка или молодого человека.

Дети имеют право получать консультации и оказывать влияние на вопросы, связанные с их жизнью. Желания и мнения несовершеннолетних принимаются во внимание с учетом их возраста и уровня развития, причем, при оказании социальных услуг, их интересы должны приниматься во внимание в первую очередь. Иногда эти интересы и права противоречат точке зрения опекунов. В отдельных случаях суд может назначить отдельное лицо для соблюдения интересов несовершеннолетнего, если существует основание для предположений, что настоящий опекун не может сделать этого беспристрастно.

При наличии веской причины, несовершеннолетние имеют право отказаться от передачи своим опекунам информации личного характера, если это открыто противоречит их интересам.

• **Право на самоопределение**

Клиенты, по возможности, имеют право принимать решения по своим делам. Это право защищает их от неправомерного вмешательства других людей или органов.

Иногда клиенты не в состоянии объяснить, каким образом они бы хотели организовать уход или помощь. Такие ситуации могут иметь место, например, у клиентов, страдающих слабоумием, у людей с нарушением интеллектуального развития, у имеющих проблемы с алкоголем или наркотиками или страдающих психическими заболеваниями. В таких случаях социальный работник обязан посоветоваться как с клиентом, так и с его/ее законным представителем или членом семьи.

- **Право получать и обязанность предоставлять информацию**

Как правило, клиенты имеют право доступа к практически всем, касающимся их, документам. Они также должны предоставить всю необходимую информацию для организации их социального обеспечения. Клиенты имеют право знать, для чего необходима предоставляемая ими информация, с какой целью она будет использована, кому передана и в каком регистре будут находиться данные.

Несмотря на правовые положения по конфиденциальности, работники социальной службы имеют право на получение любой информации и отчетов, имеющих отношение к контактам клиента, необходимые для определения и удовлетворения социальных нужд клиента, ухода за ним или его обучения, т.е. для выполнения работы, предусмотренной для них по закону.

Работники социальных служб также должны сообщить клиентам о том, какую они должны предоставить информацию, независимо от желания клиентов. Клиентам предоставляется возможность изучить информацию, полученную из других источников, а также получить по ней любые объяснения.

- **Конфиденциальность и профессиональная тайна**

Документы по социальному обеспечению клиентов считаются конфиденциальными. Информация по данным документам

может предоставляться только с согласия клиента или в случаях, предусмотренных законом.

Все работники или лица, занимающие ответственные посты в системе социального обеспечения обязаны хранить профессиональную тайну. Это означает, что они не могут передавать информацию посторонним лицам без согласия клиента.

Если какая-то информация имеет важное значение для организации социального обеспечения клиента, ухода или обучения, государственный или частный орган социального обеспечения имеет право на ее разглашение при определенных обстоятельствах. В особых случаях, например, информация может быть передана полиции, суду или другим органам. Любой получатель информации обязан выполнять условия конфиденциальности.

• **Перевод**

Если работник социального обеспечения не владеет языком клиента, по возможности, должен быть организован перевод. Если клиент имеет дефект сенсорного восприятия или речи, также обеспечивается перевод.

• **Право обжалования**

Решения органов социального обеспечения могут быть первоначально обжалованы в соответствии с Законом о социальном обеспечении. Некоторые другие законодательные акты также содержат право обжалования. Клиенты всегда имеют право на получение решения в письменном виде. В документе всегда должны быть указаны условия обжалования решения. Более подробную информацию об условиях обжалования можно получить у омбудсмана по вопросам социального обеспечения (см. ниже). Новый Закон о клиентах социального обеспечения не отменяет права клиентов на обжалование.

- **Претензии**

В дополнение к существующим правовым гарантиям, новый Закон предоставляет клиентам возможность выразить претензии, если они не удовлетворены обслуживанием системы социального обеспечения. Такие претензии должны быть рассмотрены в разумные сроки. Предоставление возможности выразить претензии означает, что положение можно гибко исправить. Выражение претензии не лишает клиента права подачи жалобы или чрезвычайной жалобы по данному делу.

- **Омбудсмен по вопросам социального обеспечения**

Каждый муниципалитет имеет омбудсмена по вопросам социального обеспечения, который занимается проблемами социального обеспечения как государственных, так и частных социальных органов. Если клиенты не удовлетворены качеством получаемых услуг или обращением, они могут обратиться к данному омбудсмену с просьбой выступить в качестве арбитра. Омбудсмен оказывает помощь и консультирует клиентов органов социального обеспечения по составлению жалоб. Он/она также ведет наблюдение за соблюдением прав и статуса клиентов в своем муниципалитете и составляет годовые отчеты для муниципального исполнительного комитета.

- **Обеспечение качества социальной работы**

Каждый муниципалитет должен иметь не менее одного работника, имеющего соответствующую квалификацию, который занимается вопросами социального обеспечения клиентов. В экстренных случаях, только работник, имеющий соответствующую квалификацию, может принимать решения по предоставлению ухода и другой необходимой деятельности без согласия на это клиента.

- Закон о статусе и правах клиентов службы социального обеспечения (812/2000), известный как Закон о клиентах социального обеспечения, вступил в силу в начале 2001 года.
- Клиенты могут бесплатно получить данную брошюру в местном отделе социального обеспечения или любом другом органе социального обеспечения.
- Для получения дополнительной информации обращаться к омбудсмену по вопросам социального обеспечения вашего муниципалитета:

Имя:

Адрес:

Телефон:

Министерство социального обеспечения и здравоохранения/
библиотека
SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ
Kirjasto
PL 33, 00023 VALTIONEUVOSTO
Факс: (09) 160 4126
e-mail: kirjasto.stm@vn.fi

Перевод: Нина Лаансоо

ISSN 1236-2123

ISBN 952-00-0937-X

■ SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ