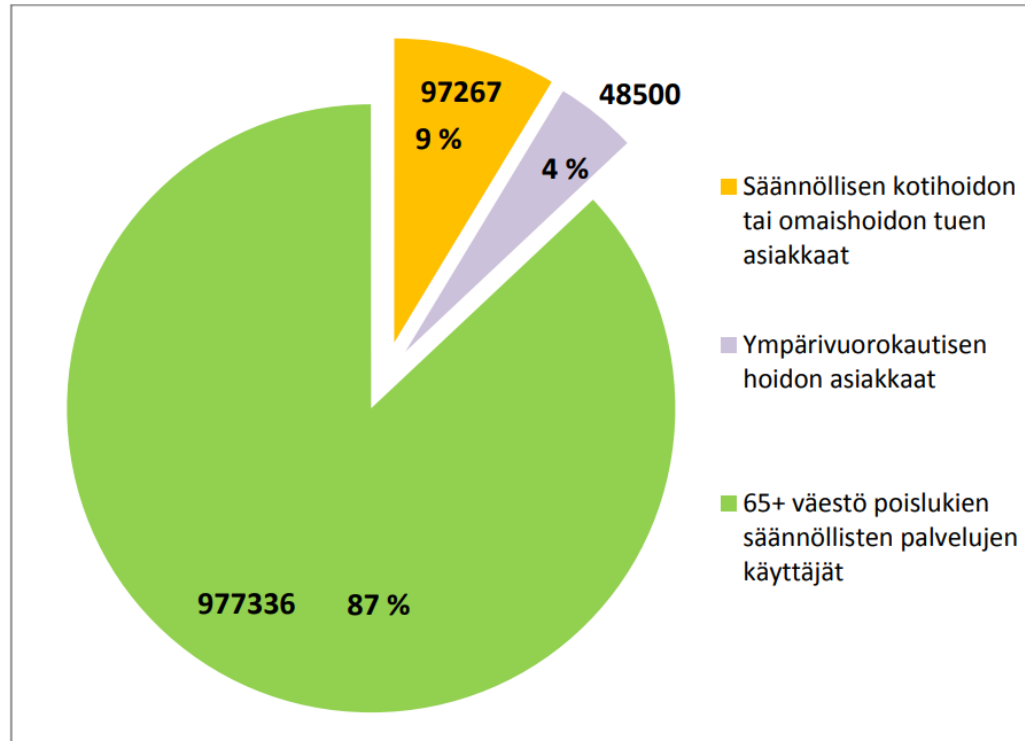


Права и обязанности клиентов социальных учреждений в Финляндии

Alla Moilanen
soisionomi (AMK)
11.6.2018

Kuvio 1. Säännöllisten palvelujen käyttäjät / 65 -vuotta täyttänyt väestö vuonna 2015.



Потребность в социальных услугах
среди населения 65+

Социальная услуга

- способствует благополучию и способности к деятельности
- предотвращает, уменьшает и устраняет социальные проблемы
- ответственность за организацию таких услуг лежит на муниципалитете
- исполнитель услуги: муниципалитет, частная фирма или неприбыльная общественная организация
- содержание услуги в каждом конкретном случае индивидуально
- Принцип комплексности предоставления социальных услуг (palvelukokonaisuus)



Виды социальных услуг

- Социальная работа и социальное консультирование
- Социальная реабилитация
- Семейная работа
- Обслуживание и уход на дому
- Поддержка ухода близких за родными
- Жилищные услуги
- Стационарный уход
- Услуги, поддерживающие передвижение
- Работа с людьми, страдающих от алкогольной или наркотической зависимости и психического расстройства
- Консультация воспитания детей и проблем семьи
- Надзор за свиданием между ребенком и родителем

+ пособие по обеспечению прожиточного минимума



Виды прав

- Субъективное право на получение услуги
- Право на получение социальных услуг по мере необходимости
- Право на получение социальных услуг по усмотрению чиновника (Harkinnanvarainen tuki)
- Позитивная дискриминация





I Права клиентов здравоохранительных и социальных учреждений в Финляндии

- право на получение качественных услуг (palvelun laatu)
- право на достойное отношение и уважение (kohtelu)
- право на самоопределение (itse määräämisoikeus)
- право на получение информации (tietojen antaminen asiakkaalle)



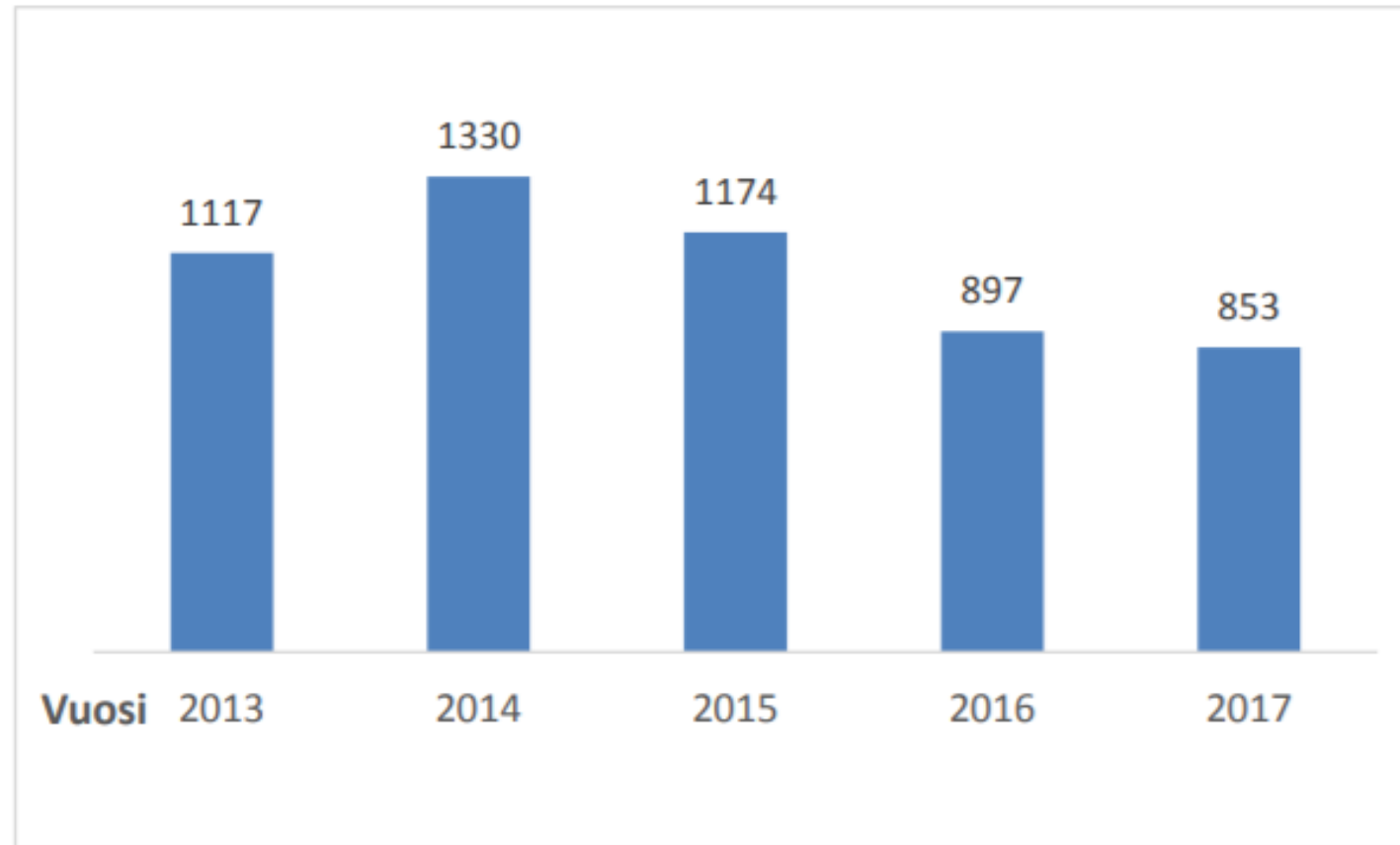
II Права клиентов здравоохранительных и социальных учреждений в Финляндии

- право получить решение и программу обслуживания в письменном виде (kirjallinen päätös ja palvelusuunnitelma)
- право на неразглашение и конфиденциальность документов (asiakirjasalaisuus ja vaitiolovelvollisuus)
- право на обжалование (asiakkaan oikeusturvakeinot)



Право на обжалование или
порядок обеспечения правовой
защиты клиента (29.5.2018)

- подать письменное замечание руководителю соответствующего отделения социальной службы (muistutus)
- предъявить претензию контрольно-надзорному органу власти (kantelu)
- предъявить претензию на изменение решения (päätöksen muutos)
- обратиться к [уполномоченному по делам социальной защиты](#) (sosiaaliasiamies)



Число обращений к уполномоченному по делам социальной защиты (sosiaaliasiamies) в Хельсинки

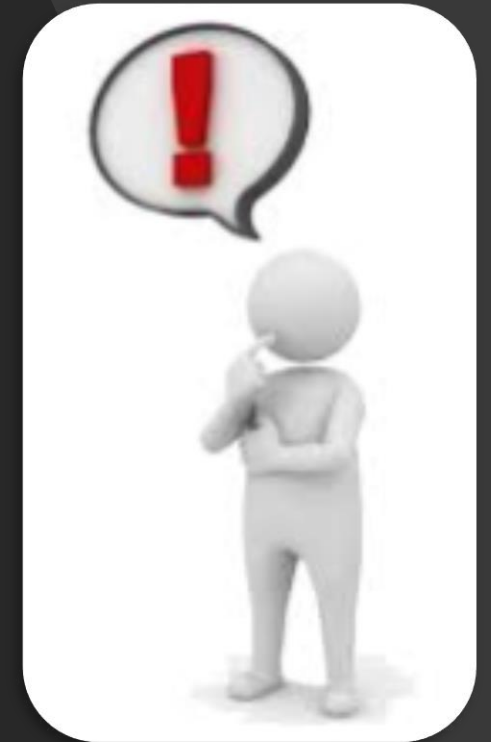


Обязанности клиента

- предоставлять достоверную и исчерпывающую информацию
- придерживаться полученных рекомендаций и программы услуг
- заботиться о своем благополучии и соблюдать меры осторожности и личной безопасности в быту
- предупреждать о сроках и причинах своего отсутствия
- сообщать об изменившихся обстоятельствах, которые влияют на получение социальной услуги или пособия

I Рекомендации для конструктивного общения

- Помните, что система ради клиента, а не клиент ради системы
- Помните, что помимо прав у клиента есть и обязанности
- Подготовьтесь к встрече, сделайте короткие наброски своих **вопросов, вариантов** развития событий, а также **обоснований** и **факторов**, влияющих на принятие решение
- На встрече делайте письменные заметки
- По мере возникновения потребности, просите чиновника повторить сказанное или объяснить непонятный момент
- Удостоверьтесь, о вашем взаимопонимании со служащим, используя периодически фразу: "Правильно ли я понимаю, что....?"



II Рекомендации для конструктивного общения: Письменный итог разговора

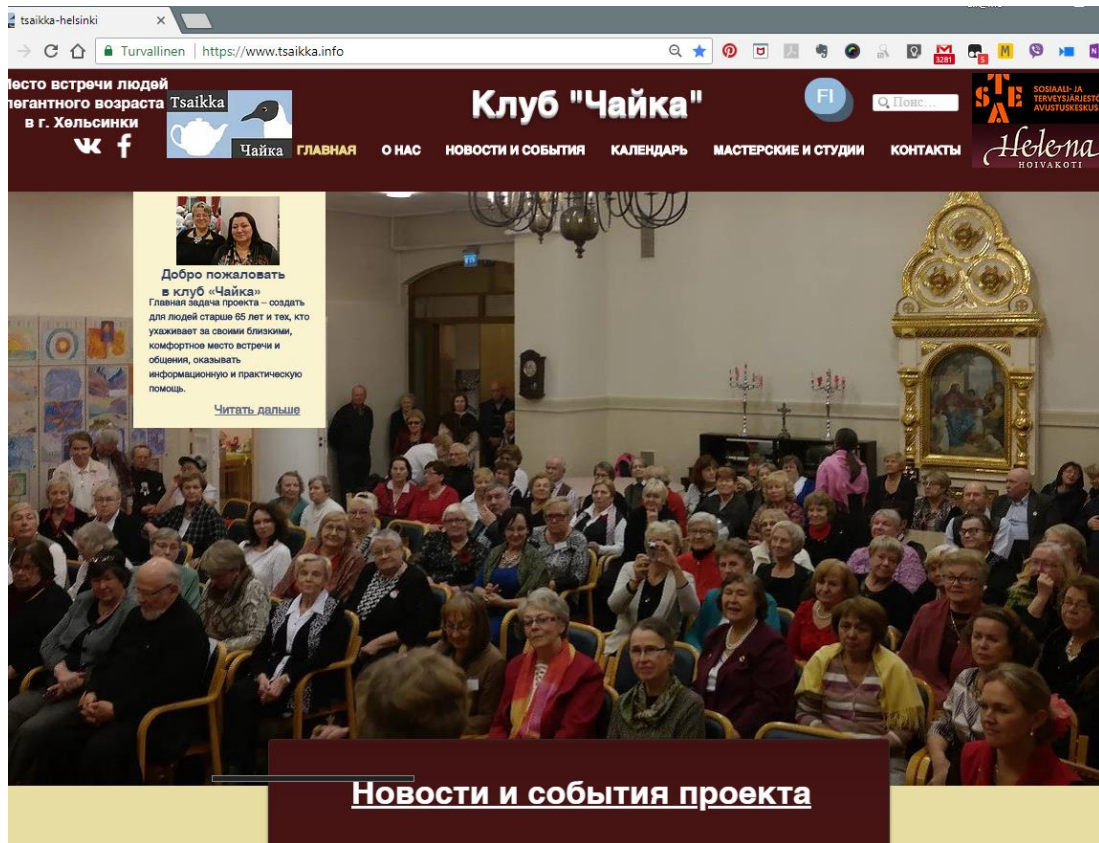
- При встрече или телефонном разговоре (высылается по e-мейл или смс) просите у служащего письменный итог разговора:
 - ключевые слова
 - организации, контактные лица и данные
 - ссылки на источники информации
 - пошаговый план дальнейших действий
 - имя и контакты служащего, давшего разъяснения и информацию.



III Рекомендации для конструктивного общения: Вопросы

- Как мне следует поступить в этой ситуации?
- Как это (событие/ мера) повлияет на мою ситуацию/ получаемые услуги или пособия?
- К кому мне можно обратиться за дополнительными разъяснениями/ помощью?
- Есть ли альтернативные способы решения вопроса?





июнь 2018 Сегодня


– обсуждение интернет-страницы «Чайки» с Аллой Мойланен. Улучшаем работу нашего сайта с помощью ВАШИХ ОТЗЫВОВ.

📅 **пятница, 15 июня, 2018**

🕒 **13:10-14:40**

Предстоящее событие

Пт 15.6 время 13.10-14.40

A close-up photograph of a strawberry plant. The image shows several bright red, ripe strawberries with their characteristic seeds. Interspersed among the berries are several white flowers with yellow centers. The background is filled with lush green leaves, some of which have serrated edges. The overall scene is vibrant and fresh.

***До встречи!
пн 18.6 в 13.00***