

Приложение № 2 к приказу
№ 1998 от «30» 12 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБУСО МО
«Пансионат «Ногинский»



Ю.А. Панков
2016г

ПОЛОЖЕНИЕ

О ГЕРОНТОЛОГИЧЕСКОМ ОТДЕЛЕНИИ ГБУСО МО «ПАНСИОНАТ «НОГИНСКИЙ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение регламентирует деятельность геронтологического отделения для граждан пожилого возраста и инвалидов (далее – Отделение) как структурного подразделения Государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Московской области «Пансионат «Ногинский» (далее – Учреждение).

Отделение геронтологии предназначено для постоянного и временного (сроком до 3-х лет) проживания граждан пожилого возраста (мужчин старше 60 лет и женщин старше 55 лет), в том числе инвалидов, частично или полностью утративших способность к самообслуживанию и нуждающихся в постороннем уходе, обеспечивающее создание соответствующих их возрасту и состоянию здоровья условий жизнедеятельности, ремонтно-технического обслуживания проведение мероприятий медицинского, психологического, социального характера.

1.2. Отделение создается, реорганизуется и ликвидируется на основании Устава Учреждения, по решению Министерства социального развития Московской области.

1.3. Отделение организует свою работу в здании располагающим необходимыми помещениями для проведения комплекса лечебно-профилактических, социально-реабилитационных и гигиенических мероприятий, отвечающих санитарно-эпидемиологическим, противопожарным требованиям и требованиям техники безопасности и располагает всеми видами коммунального благоустройства (отопление, водопровод, канализация, электричество, телефон, интернет).

1.4. Деятельность геронтологического отделения регламентируется настоящим положением, осуществляется под руководством администрации учреждения и контролируется со стороны Министерства социального развития Московской области, региональных органов исполнительной власти, федеральных надзорных органов.

1.5. В своей деятельности отделение руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации и Московской области, постановлениями и приказами Министерства здравоохранения и социального развития РФ, Министерства социального развития Московской области, приказами директора учреждения, настоящим Положением и иными нормативно-правовыми актами.

2. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ И ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГЕРОНТОЛОГИЧЕСКОГО ОТДЕЛЕНИЯ

2.1. Основанием для проживания в геронтологическое отделение учреждения является индивидуальная программа получателя услуг.

2.2. Основными задачами отделения являются:

– Создание соответствующих возрасту и состоянию здоровья проживающих условий для полноценной жизнедеятельности, для проведения реабилитационных мероприятий медицинского, психологического и социального характера.

2.3. Для выполнения задач, указанных в пункте 2.2. настоящего Положения отделение осуществляет деятельность исходя из состояния здоровья получателей социальных услуг и возможности самообслуживания.

2.4 Социально-бытовые услуги, направлены на создание благоприятных условий жизни проживающих: -материально-бытовое обеспечение: прием, размещение в соответствии с утвержденными нормами предоставления жилой площади, помещений для организации реабилитационных и лечебных мероприятий, лечебно-трудовой и досуговой деятельности, психолого-педагогической помощи, культурного и бытового обслуживания; предоставления мебели и мягкого инвентаря (одежды, обуви, нательного белья и постельных принадлежностей, средств личной гигиены), обеспечение сохранности вещей и ценностей, принадлежащих проживающим.; – санитарно-бытовое обслуживание: оказание санитарно-гигиенической помощи (стрижка ногтей, бритье лица и др.), при временном ухудшении здоровья (болезни) в полном объеме; – уборка помещений; – организация рационального питания (5-и разового) с учетом возраста и состояния здоровья, в том числе диетического, подача пищи по месту нахождения. -уборка помещений; -предоставление услуг бани и прачечной: – предоставление услуг парикмахера;

2.5. Социально-медицинские услуги направлены на поддержание и улучшения состояния здоровья проживающих:

-организация консультативной помощи специалистов, проведение профилактических и лечебно- оздоровительных мероприятий согласно медицинским назначениям, проведение реабилитационных мероприятий

социально-медицинского характера, в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов; госпитализация больных с участием лечебно-профилактических учреждений;

- проведение санитарно-гигиенических и противоэпидемических мероприятий; – содействие в прохождении медико-социальной экспертизы, в получении технических средств реабилитации нуждающимся;
- содействие в оказании стоматологической помощи;
- содействие в организации прохождения клиентами диспансеризации;
- содействие в направлении по заключению врачей на санаторно-курортное лечение (в том числе на льготных условиях);
- содействие в обеспечении зубными протезами (за исключением протезов из драгоценных металлов и других дорогостоящих материалов), протезно-ортопедической и слухопротезной помощи;
- организация ЛФК и лечебно-трудовой деятельности;
- консультирование по социально-медицинским вопросам (гигиена питания и жилища, избавление от избыточного веса, вредных привычек, и др.);
- проведение санитарно-просветительной работы и пропаганды здорового образа жизни; – обеспечение по заключению врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения;

2.6. Социально-психологические услуги предоставляет психолог отделения: – проведение психологической диагностики и обследования личности с последующей коррекцией; – содействие в социальной адаптации и реабилитации;

- социально-психологическое наблюдение и сопровождение проживающих;
- психологическая поддержка и консультирование проживающих и родственников;
- оказание экстренной психологической помощи;

Социально-педагогические услуги:

- организация досуга и отдыха (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия), формирование позитивных интересов;
- предоставление печатных изданий, настольных игр.

2.7. Предоставление услуг, в том числе социально-правовых, социально-трудовых, а также услуги в целях повышения коммуникативного потенциала осуществляются на основании индивидуальной программы получателя социальных услуг в соответствии с государственным стандартом предоставления социальных услуг в стационарной форме.

2.8. В Отделении проводятся реабилитационные мероприятия в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов.

2.9. В отделении проводятся анализ и прогнозирование проводимой реабилитационной работы.

2.10. В отделении могут использоваться новые реабилитационные технологии, более эффективные формы социального обслуживания, повышающие

2.11. Социальное обслуживание на временной основе предусматривает возможность проживания получателя социальных услуг в отделении геронтологии без снятия с регистрационного учета по месту жительства гражданина.

3. РЕЖИМ И ПОРЯДОК РАБОТЫ ОТДЕЛЕНИЯ ГЕРОНТОЛОГИИ определяются Уставом и правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения.

3.2. Получателей социальных услуг по согласованию с директором или лечащим врачом могут посещать: адвокаты, нотариусы, законные представители, представители общественных организаций, священнослужители, при наличии документа удостоверяющего личность посетителя. Время посещения: дневное и вечернее время.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ

4.1. Отделение геронтологии подчиняется директору Учреждения и осуществляет свою деятельность в соответствии с действующим Законодательством Российской Федерации, субъекта РФ, приказами и указаниями Министерства труда и социального развития Российской Федерации и Министерства социального развития Московской области, Уставом Учреждения и настоящим Положением.

4.2. Обслуживание получателей социальных услуг отделения геронтологии производится в соответствии с Государственными стандартами:

- «ГОСТ Р 52495-2005. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Термины и определения»

(утв. Приказом Ростехрегулирования от 30.12.2005 № 532-ст) (ред. от 17.10.2013);

- «ГОСТ Р 52496-2005. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения» (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 30.12.2005 № 533-ст);

- «ГОСТ Р 52497-2005. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания» (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 30.12.2005 № 534-ст);

- «ГОСТ Р 52498-2005. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания» (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 30.12.2005 № 535-ст) из информационного банка «Отраслевые технические нормы»;

- «ГОСТ Р 52880-2007. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 27.12.2007 № 558-ст);

- «ГОСТ Р 52883-2007. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания» (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 27.12.2007 № 561-ст);

- «ГОСТ Р 52884-2007. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам» (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 27.12.2007 № 562-ст) из информационного банка «Отраслевые технические нормы»;

- «ГОСТ Р 53058-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста» (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 17.10.2013 № 1181-ст) из информационного банка «Отраслевые технические нормы»;

- «ГОСТ Р 53059-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам» (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 22.08.2014 № 955-ст) из информационного банка «Отраслевые технические нормы»;

- «ГОСТ Р 53060-2008. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания» (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 17.12.2008 № 437-ст);

- «ГОСТ Р 53347-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста» (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 22.08.2014 № 958-ст);

- «ГОСТ Р 53348-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам» (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 22.08.2014 № 959-ст);

- «ГОСТ Р 53349-2009. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста. Основные виды» (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 27.05.2009 № 179-ст);

- «ГОСТ Р 54342-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг» (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 28.06.2011 № 155-ст).

4.3. Нормативно-правовые акты, регулирующие организацию деятельности в отделении геронтологии:

- Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 03.07.2016) «О защите прав потребителей»;

- Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ (ред. от 03.07.2016) «О ветеранах»;

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ (ред. от 29.12.2015) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «О персональных данных» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2015);

- Постановление Правительства РФ от 20.02.2006 № 95 (ред. от 10.08.2016) «О порядке и условиях признания лица инвалидом»;

- Указ Президента РФ от 02.10.1992 № 1157 (ред. от 01.07.2014) «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов»;

- Приказ Минтруда России от 10.11.2014 № 874н «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг» (Зарегистрировано в Минюсте России 26.12.2014 № 35441);

- Приказ Минтруда России от 30.07.2014 № 500н «Об утверждении рекомендаций по определению индивидуальной потребности в социальных услугах получателей социальных услуг»;

- Приказ Минздрава России от 29.04.2015 № 216н «Об утверждении перечня медицинских противопоказаний, в связи с наличием которых гражданину или получателю социальных услуг может быть отказано, в том числе временно, в предоставлении социальных услуг в стационарной форме, а также формы заключения уполномоченной медицинской организации о наличии таких противопоказаний» (Зарегистрировано в Минюсте России 09.06.2015 № 37608);

- Приказ Минтруда России от 28.03.2014 № 159н «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг» (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2014 № 32430);

- Постановление Правительства МО от 30.12.2014 № 1195/51 «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Московской области и признании утратившими силу некоторых постановлений Правительства Московской области в сфере социального обслуживания населения»;

- Постановление Правительства РФ от 24.11.2014 № 1236 «Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг»;

- Приказ Минтруда России от 24.11.2014 № 940н «Об утверждении Правил организации деятельности организаций социального обслуживания, их структурных подразделений» (Зарегистрировано в Минюсте России 27.02.2015 № 36314).

4.4. Отделение геронтологии рассчитано на 169 получателей социальных услуг, имеет необходимый набор помещений для проведения лечебно - профилактических, социально - реабилитационных и гигиенических мероприятий, отвечающих санитарно - эпидемиологическим, противопожарным требованиям и требованиям техники безопасности и располагает всеми видами коммунального благоустройства.

4.5. Учет медикаментов, перевязочных средств и изделий медицинского назначения ведется в соответствии с Инструкцией по учету медикаментов, перевязочных средств и изделий медицинского назначения в лечебно-профилактических и других учреждениях здравоохранения, состоящих на госбюджете СССР, утвержденной приказом Минздрава СССР от 02 июня 1987 г. №747.

5. УСЛОВИЯ ПРИЕМА, СОДЕРЖАНИЯ И ВЫПИСКИ ИЗ ОТДЕЛЕНИЯ ГЕРОНТОЛОГИИ

5.1. В Отделение геронтологии помещаются лица, полностью или частично утративших способность к самообслуживанию и нуждающихся в постоянном постороннем уходе, признанные нуждающимися в социальном обслуживании, после получения индивидуальной программы получателя социальных услуг, подготовленной управлением социальной защиты по месту жительства.

5.2. После получения индивидуальной программы получателя социальных услуг гражданин вправе обратиться к поставщику социальных услуг для заключения с ним договора о предоставлении социальных услуг, который составляется в двух экземплярах.

Учреждение вправе отказать в предоставлении социальных услуг:

а.) Получателю, находящемуся в социально опасном положении, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также имеет явные признаки обострения психического заболевания.

б.) При выявлении у получателя социальных услуг медицинских противопоказаний, перечень которых утвержден приказом Министерства здравоохранения РФ от 29 апреля 2015 г. № 216н:

№ п/п	Наименование или характеристика заболевания (состояния)	Код заболевания (состояния) по МКБ-10*
1.	Туберкулез любых органов и систем с бактериовыделением, подтвержденным методом посева	A15; A17 - A19
2.	Лепра	A30
3.	Острые инфекционные заболевания либо хронические инфекционные заболевания** в стадии обострения, тяжелого течения и (или) заразные для окружающих, а также лихорадки, сыпи неясной этиологии	A00 - A09; A20 - A29; A31 - B99; R50
4.	Злокачественные новообразования, сопровождающиеся обильными выделениями	C00 - C97
5.	Хронические и затяжные психические расстройства с тяжелыми стойкими или часто обостряющимися болезненными проявлениями, в том числе связанные с употреблением психоактивных веществ	F01; F03 - F09; F10 - F16; F18 - F19; F20 - F33
6.	Эпилепсия с частыми припадками	G40 - G41
7.	Гангрена и некроз легкого, абсцесс легкого	J85.0 - J85.2

8.	Трахеостома, каловые, мочевые свищи, пожизненная нефростома, стома мочевого пузыря (при невозможности выполнения реконструктивной операции на мочевых путях и закрытия стомы), не корригируемое хирургически недержание мочи, противоестественный анус (при невозможности восстановления непрерывности желудочно-кишечного тракта)	Z93.0; Z93.2 - Z93.6; K63.2; N28.8; N32.1 - N32.2; N36.0; N39.4; N82
9.	Тяжелые хронические заболевания кожи с множественными высыпаниями и обильным отделяемым	L10; L12.2; L12.3; L13.0; L88; L98.9
10.	Пороки развития лица и черепа с нарушением функции дыхания, жевания, глотания	Q35 - Q37; Q67.0 - Q67.4
11.	Заболевания, осложненные гангреной конечности	A48.0; E10.5; E11.5; E12.5; E13.5; E14.5; I70.2; I73.1; I74.3; R02

* Международная статистическая классификация болезней и проблем, связанных со здоровьем, 10 пересмотра.

** За исключением заболеваний, указанных в пунктах 1-2 настоящего Перечня.

Такой отказ возможен только при наличии соответствующего заключения уполномоченной медицинской организации.

в). В случае непредставления полного пакета документа, предоставляемого при поступлении в Учреждение на стационарное обслуживание, согласно перечню, указанному в п. 17 Порядка предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания поставщиками социальных услуг в Московской области, утвержденного

Постановлением Правительства Московской области от 30 декабря 2014 г. N 1195/51:

- а) индивидуальная программа получателя социальных услуг;
- б) страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования;
- в) пенсионное удостоверение;
- г) полис обязательного медицинского страхования;
- д) документ воинского учета (в случае отсутствия в паспорте гражданина отметки об отношении к воинской обязанности) - для граждан, подлежащих воинскому учету;
- е) справку, подтверждающую факт установления инвалидности, с указанием группы инвалидности, выданную учреждением медико-социальной экспертизы (только для инвалидов и детей-инвалидов);
- ж) результаты анализов и исследований (анализы крови: общий, на сахар (глюкозу); RW, ВИЧ-инфекцию, гепатит В, С, анализ мочи общий, результаты лабораторных исследований на группу возбудителей кишечных инфекций, флюорография легких или рентгенография легких с заключением врача-рентгенолога). При наличии положительных результатов на гепатит (В, С) дополнительно прилагаются: результаты биохимического анализа крови; заключение ультразвукового исследования печени; заключение врача-инфекциониста с указанием диагноза, а в случае вирусносительства - об отсутствии опасности для окружающих совместного проживания в стационарной организации социального обслуживания;
- з) выписку из амбулаторной карты и (или) истории болезни с указанием сведений о перенесенных заболеваниях.

5.3. На каждого получателя социальных услуг заводится:

- личное дело;
- медицинская карта.

5.4. Личное дело ведется специалистом по социальной работе. Им же должно быть обеспечено хранение дел в сейфе, доступ к которому имеет только директор Учреждения и специалист по социальной работе.

5.5. Медицинская карта заводится и ведется медицинским работником. Должно быть обеспечено должное хранение и ведение документации.

5.6. Получатели социальных услуг отделения геронтологии обязаны соблюдать Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг в ГБСУСО МО «Пансионат «Ногинский», а также требования санитарных норм и правил пожарной безопасности.

5.7. Социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания предоставляются гражданам ежемесячно за частичную плату, размер которой не может превышать:

- пятьдесят процентов среднедушевого дохода получателей социальных услуг, являющихся ветеранами Великой Отечественной войны;

- семьдесят пять процентов среднедушевого дохода остальных категорий получателей социальных услуг.

Плата за предоставление социальных услуг производится в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг. Решение об оказании таких услуг принимается Учреждением в соответствии с Федеральным законом или Законом Московской области.

В случае отсутствия получателя в стационарной организации социального обслуживания более 30 дней плата за стационарную форму социального обслуживания взимается в размере 50 процентов от установленного размера пенсии получателя, в случае отсутствия до 30 дней - в полном объеме.

В случае отсутствия получателя в организации, осуществляющей стационарное социальное обслуживание, излишне оплаченная им или его законным представителем сумма возвращается получателю социальных услуг либо, его законному представителю на счет, открытый в кредитной организации, либо переходит в счет оплаты за предоставление социальных услуг в следующем месяце с согласия получателя социальных услуг либо его законного представителя.

5.8. Предоставление социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания прекращается в следующих случаях:

- по личной инициативе гражданина (законного представителя);
- по окончании срока предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой и (или) истечении срока договора;
- при нарушении гражданином (законным представителем) условий заключенного договора;
- вследствие смерти получателя или ликвидации поставщика;
- на основании решения суда о признании гражданина безвестно отсутствующим или объявлении его умершим;
- вследствие осуждения получателя к отбыванию наказания в виде лишения свободы.

6. РУКОВОДСТВО ОТДЕЛЕНИЕМ ГЕРОНТОЛОГИИ

6.1. Отделение геронтологии возглавляет заведующий, который назначается на должность и освобождается от должности приказом директора Учреждения, по согласованию с заместителем директора по медицинской части, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. Заведующий отделением непосредственно подчиняется заместителю

директора по медицинской части.

6.3. Ответственность за состояние и деятельность отделением геронтологии несет заведующий отделением.

6.4. Для работы отделения геронтологии оборудованы круглосуточные посты дежурных медсестёр и младшего медицинского персонала.

7. ШТАТНАЯ ЧИСЛЕННОСТЬ ОТДЕЛЕНИЯ ГЕРОНТОЛОГИИ

7.1. Штатная численность отделения геронтологии:

- Заведующий отделением – 1 ст.;
- Врач ЛВК-1ст.;
- Врач терапевт-4,5ст.;
- Врач психиатр-0,75ст.;
- Врач невропатолог-1,75ст.;
- Врач диетолог-0,25ст.;
- Врач стоматолог-1ст.;
- Фармацевт-1ст.;
- Гл. медицинская сестра-1ст.;
- Старшая медицинская сестра – 2 ст.;
- Мед.сестра стоматологическая-1ст.;
- Медицинская сестра – 12,5 ст.;
- Медицинская сестра по массажу – 2 ст.;
- Медицинская сестра диетическая – 1,75 ст.;
- Сестра-хозяйка – 3 ст.;
- Санитарка (палатная) – 15,5 ст.;
- Санитарка (буфетчица) – 5 ст.;
- Санитарка (ванщица) – 4 ст.;
- Санитарка (уборщица) – 6,75 ст.

8. ОБЯЗАННОСТИ МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА ОТДЕЛЕНИЯ

8.1. Работники отделения геронтологии обязаны создать условия для осуществления прав получателей социальных услуг, предусмотренных действующим законодательством, в том числе:

- обеспечивать находящихся в отделении проживающих необходимой медицинской помощью;
- предоставлять возможность ознакомления с текстом настоящего Положения, Правил внутреннего распорядка для получателей социальных

услуг в ГБУСО МО «Пансионат «Ногинский», адресами и телефонами государственных и общественных органов, учреждений, организаций и должностных лиц, к которым можно обратиться в случае нарушения их прав;

- обеспечивать условия для переписки, направления жалоб и заявлений в органы представительной и исполнительной власти, прокуратуру, суд, а также адвокату;

- информировать родственников получателей социальных услуг, а также иное лицо по его указанию.

9. ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТНИКАМ ОТДЕЛЕНИЯ ГЕРОНТОЛОГИИ

9.1. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все работники отделения геронтологии должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

9.2. При оказании услуг персонал отделения геронтологии должен проявлять к получателям социальных услуг максимальные чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние, а также не должны разглашать ставшие известными им сведения личного характера, составляющие профессиональную тайну, а при необходимости оказывать услуги анонимно.