

СВОД ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНО-БЫТОВЫХ УСЛУГ

Оглавление

Глава 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	1
Глава 2 УСЛУГИ ПО УХОДУ (УСЛУГИ СИДЕЛКИ)	4
Глава 3 ГИГИЕНИЧЕСКИЕ УСЛУГИ (КУПАНИЕ, УХОД ЗА НОГТЯМИ, СТРИЖКА)	9
Глава 4 СОПРОВОЖДЕНИЕ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ЛЮДЕЙ.....	11
Глава 5 СОЦИАЛЬНО-БЫТОВЫЕ УСЛУГИ.....	13

Глава 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Свод правил является неотъемлемой частью договора оказания услуг (социально-бытовых услуг и (или) услуг по координации Специалистов, осуществляющих социально-бытовые услуги в личных целях Клиента и (или) Подопечного) Группы компаний Miloserdie.pro. Данный свод правил устанавливает взаимные права и обязанности Клиента и Исполнителя в ходе социально-бытового обслуживания Исполнителями, координируемыми Компанией.
2. Используемые термины и определения
 - 2.1. Лицо, которое заказывает (оплачивает) услуги Компании, осуществляющей деятельность под торговым знаком «ПРОФИЛЬ МИЛОСЕРДИЯ», здесь и далее именуется «**Клиент**»
 - 2.2. «**Компания**» - организация, предоставляющая перечисленные в п 1. услуги Клиенту, действующая под торговым знаком «ПРОФИЛЬ МИЛОСЕРДИЯ» и представленная на сайте www.miloserdie.pro: ИП Олейник Елена Борисовна, ИП Шарафутдинова Оксана Игоревна, Общество с ограниченной ответственностью «ПРОФИЛЬ МИЛОСЕРДИЯ», Автономная некоммерческая организация Патронажная служба «Милосердие.про»
 - 2.3. Поручение Клиента Компании оказать услуги с указанием влияющей на оказание социально-бытовых услуг информации именуется по тексту «**Заявка**»
 - 2.4. Лицо, непосредственно выполняющее заказанные услуги – здесь и далее именуется «**Специалист**» или «**Исполнитель**»
3. Перечень услуг Исполнителей:
 - 3.1. Услуги по уходу за лежачими и ослабленными людьми
 - 3.2. Гигиенические услуги
 - 3.2.1. купание лежачих и ослабленных людей на дому,
 - 3.2.2. гигиенический маникюр и педикюр с выездом на дом.
 - 3.2.3. парикмахерские услуги с выездом на дом (стрижка, бритье, окрашивание волос)
 - 3.3. Услуги сопровождения маломобильных граждан
 - 3.4. Социально-бытовое обслуживание
4. Существенными условиями оказания социально-бытовых услуг признается:

4.1. Место оказания услуг. Услуги оказываются Исполнителями с выездом специалиста к месту проживания (пребывания) Подопечного (на дому, в стационаре лечебного учреждения и т.д.). Точный адрес указывается в Заявке. Компания не предоставляет помещение для оказания услуг.

4.2. График оказания услуг. Услуги оказываются по индивидуально составленному графику, в выбранные Клиентом и согласованные с Компанией даты оказания услуг, время начала и окончания оказания услуг.

4.3. Лицо, в отношении которого оказываются услуги. Услуги оказываются в отношении лица, указанного Клиентом в Заявке, им может быть сам Клиент или третье лицо, интересы которого представляет Клиент – по тексту именуется «Подопечный» или «Получатель услуг».

5. Правила безопасности для сторон при оказании услуг.

5.1. Обязательства Клиента:

5.1.1. Клиент обязан обеспечить безопасные условия оказания услуг и устранить все угрожающие здоровью специалистов факторы, в том числе оборудовать место оказания услуг подъемниками и другими рекомендованными Компанией средствами для позиционирования и перемещения Подопечных весом более ста двадцати килограмм (без соответствующего оборудования специалисты по уходу не выполняют перемещение и позиционирование Подопечных весом более ста двадцати килограмм в целях избегания травм позвоночника)

5.1.2. Клиент обязуется предоставить Компании любую информацию, влияющую на условия оказания услуг:

- информацию об особенностях здоровья Получателей услуги (заключения и назначение врачей, наличие аллергии, гепатита, туберкулеза, ВИЧ-инфекции, психиатрических заболеваний, наркотических, алкогольных зависимостей, инфекционных заболеваний или признаков инфекционных заболеваний и т.д.);
- информацию о бытовых условиях, включая информацию о санитарных условиях, а также о домашних питомцах (порода, пол, возраст, кличка, особенности поведения, состояние здоровья) при наличии питомцев на месте оказания услуг;
- информацию о предшествующем периоде оказания услуг и текущем лечении (особенно, но не ограничиваясь антибиотикотерапии, гормонотерапию, химиотерапии), а также о возможных побочных эффектах этого лечения и мерах их профилактики, рекомендованных лечащим врачом на весь период возможного появления этих эффектов (дисбактериоз, микозы, аллергии)
- полный перечень медицинских препаратов, применяемых для планового лечения Подопечного на период оказания услуг, а также список медицинских препаратов, применяемых для экстренной помощи Подопечному согласно прогнозируемым рискам должен быть предоставлен Клиентом письменно, Клиент несет ответственность за то, что предоставленный перечень препаратов и режим их применения соответствует назначению лечащего врача

5.1.3. Клиент должен уведомить Компанию и специалиста обо всех допущенных к месту оказания услуг лицах и их полномочиях (праве беспрепятственного посещения помещения, контроля специалиста, даче распоряжений и т.д.)

5.1.4. Клиент несет полную ответственность за ущерб, причиненный жизни и здоровью специалистов, а также другим лицам в связи с нарушением Клиентом своих обязательств

по обеспечению безопасных условий оказания услуг, в том числе несет все расходы на восстановление здоровья специалиста и иных третьих лиц по причине заражения специалистов и иных третьих лиц инфекционными или вирусными заболеваниями от Подопечного или третьих лиц, допущенных к месту оказания услуг, о которых или о подозрении о которых знал и умолчал Клиент.

- 5.1.5. Клиент должен самостоятельно позаботиться о сохранности денежных вещей и художественных ценностей, желательно не оставлять вне сейфа, не давать пароли от сейфа, а ключи передавать по акту приема передачи.
- 5.1.6. При желании и согласии лиц, находящихся на месте оказания услуг, Клиент может установить видеонаблюдение за специалистом в помещении, кроме мест личного пользования (ванны, уборной).
- 5.1.7. Клиент не имеет права принуждать специалистов выполнять в отношении Получателя ту часть услуг, от которых категорически отказывается Подопечный, тем более оказывать моральное и физическое давление с целью выполнения функционала, на котором настаивает Клиент, даже если Подопечный признан органами опеки недееспособным.

5.2. Обязательства Специалиста:

- 5.2.1. Специалист не имеет право оказывать услуги при наличии признаков ОРЗ или других заболеваний, а также в состоянии алкогольного опьянения.
- 5.2.2. Специалист не имеет право курить на месте оказания услуг, поручать оказание услуг третьим лицам, приводить на место оказания услуг третьих лиц.
- 5.2.3. Специалист отвечает за сохранность доверенных ему ключей от помещения, в котором оказывает услуги, не имеет право передавать ключи третьим лицам, допускать возможность кражи ключей.
- 5.2.4. Специалист несет ответственность за умышленную порчу или кражу имущества в соответствии с законодательством РФ.
- 5.2.5. Специалист должен соблюдать правила санитарии и гигиены, производить дезинфекцию и стерилизацию инструментов и расходных материалов, производить санитарно-гигиеническую, бактерицидную обработку рабочего места, соблюдать стандарты оказания услуг.
- 5.2.6. Специалист не имеет право впускать третьих лиц на место оказания, кроме допущенных Клиентом.
- 5.2.7. Специалист не имеет право разглашать какие-либо персональные данные Клиента, подопечного и их окружения.

5.3. Принцип взаимного уважения Сторон.

- 5.3.1. Каждая из сторон должна соблюдать принципы этичного и уважительного отношения ко всем лицам, задействованным в процессе оказания услуг (Клиент, и представители Клиента, а также Подопечный по отношению к Специалисту, и наоборот): не применять насилия, оскорбления и повышенные тона в разговоре, не унижать человеческое достоинство, в том числе не устанавливать видеокамеры в местах личного пользования.
- 5.3.2. При выборе функционала Клиент должен учитывать пожелания Подопечного, а Специалист - внимательно относиться к просьбам Подопечного и терпеливо реагировать на все проявления депрессивного состояния, вызванных заболеваниями, в том числе, деменцией, всегда быть доброжелательным в общении с Подопечным.

6. Право Клиента на замену специалиста:

- 6.1.1. Клиент вправе требовать от Компании замену специалиста неограниченное количество раз в случаях, если назначенный специалист не справляется с выполнением услуг по настоящему договору в полном объеме.
- 6.1.2. Клиент вправе требовать от Компании замену специалиста не более 5 (пяти) раз при первом и каждом последующем назначении специалиста, инициированным Компанией, по причине того, что назначенный специалист не устраивает Клиента или Подопечного своими личностными характеристиками (темпераментом, манерой общения), привычками, поведением или другими качествами, что доставляет неудобства для Клиента или Подопечного.

7. Право специалиста на перерывы для отдыха и приема пищи.

- 7.1.1. При оказании услуг в течение 8 часов непрерывно и менее, специалист имеет право на перерывы общей длительностью, не превышающей 5 минут с каждого часа оказания услуг.
- 7.1.2. При оказании услуг в течение более чем 8 часов непрерывно, специалист имеет право на отдых общей длительностью 20 минут от каждого часа оказания услуг.
- 7.1.3. При оказании услуг с проживанием специалиста на месте оказания услуг общее время оказания услуг в сутки не может превышать 12 часов.

Глава 2 УСЛУГИ ПО УХОДУ (УСЛУГИ СИДЕЛКИ)

1. Термины и определения

- 1.1. **Услуги по уходу (услуги сиделки)** за людьми, не способными себя обслуживать - это комплекс социальных услуг, оказываемых подготовленным специалистом в отношении лиц любого возраста частично или полностью утративших способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности в целях обеспечения основных жизненных потребностей этих лиц на дому или в стационаре лечебного учреждения (месте их проживания/пребывания). Здесь и далее по тексту именуются **«Услуги по уходу»**
- 1.2. **«Специалист по уходу» (сиделка)** - лицо, непосредственно оказывающее услуги по уходу в отношении Подопечного, определяется Компанией.
- 1.3. **Комплекс услуг по уходу** - индивидуальная комбинация отдельных действий, входящих в состав услуг по уходу, составленная Клиентом из перечня услуг по уходу на каждое дежурство. Клиент может выбрать из представленного ниже состава требуемые услуги, указать точное время и периодичность проведения перечисленных услуг в Заявке к договору, установить приоритетность в выполнении выбранных услуг.
- 1.4. **Дежурство** – одна рабочая смена специалиста, в течение которой оказываются услуги.
- 1.5. **Длительность дежурства** – определенная клиентом длительность одной рабочей смены.

2. Состав услуг по уходу¹.

¹ Данный состав определяет предельный перечень возможных манипуляций и не может быть выполнен в рамках одного дежурства весь. Выполняемый функционал специалиста по уходу ограничен длительностью дежурства: за

2.1. Гигиена и уход:

- 2.1.1. Умывание лица либо помощь в умывании, гигиеническая обработка рук и ног Подопечного.
- 2.1.2. Уход за волосами и ногтями: мытье волос от 1 до 2 раз в неделю, причесывание – 1 раз в день, бритье по необходимости, стрижка ногтей рук от 1 до 2 раз в неделю, стрижка ногтей ног – от 1 до 2 раз в две недели. Стрижка ногтей производится без профессиональной обработки стоп и пальцев рук и ног только в случае, если нет огрубения ногтевых пластин, требующих профессиональной обработки, и при отсутствии признаков грибковых заболеваний.
- 2.1.3. Уход за глазами: промывание, закапывание назначенных лечащим врачом лекарственных препаратов в целях предотвращения воспаления слизистой оболочки глаз, конъюнктивита и воспаления кожи вокруг глаз. Обычно проводится 1-2 раза в сутки, по необходимости может проводиться чаще.
- 2.1.4. Уход за полостью носа: очистка от скопления выделений в целях предотвращения затруднения дыхания через нос, воспаления слизистой оболочки носа и носовых пазух и образования язвочек. Обычно проводится 1-2 раза в сутки, по необходимости может проводиться чаще.
- 2.1.5. Уход за полостью рта: чистка зубов и очищение десен после полного сна и после каждого приема пищи, а также после рвоты.
- 2.1.6. Уход за ушами: очистка наружных слуховых проходов в целях предотвращения воспаления слизистой оболочки, образования корочек, трещин или язвочек. Совершается индивидуально – от 1 раза в день до 1 раза в неделю.
- 2.1.7. Подмывание и вытирание Подопечного в тяжелом состоянии и не способного самостоятельно осуществлять гигиенические процедуры в течение всего дежурства в любой момент по необходимости для поддержания Подопечного в чистоте и сухости.
- 2.1.8. Смена памперсов или высадка на судно и вынос судна для обездвиженных либо ослабленных Подопечных, которые по состоянию своего здоровья не могут посещать туалет по необходимости и каждой просьбе Подопечного.
- 2.1.9. Помощь при посещении туалета: помощь при перемещении Подопечного с кровати на стул или инвалидное кресло, пересаживании с инвалидного кресла на унитаз и обратно.
- 2.1.10. Мытье рук Подопечного либо контроль за тем, чтобы Подопечный мыл руки, если он может это делать самостоятельно, перед каждым приемом пищи и после каждого посещения туалета.
- 2.1.11. Мытье Подопечного: мытье головы и всего тела. Проводится 1-2 раза в неделю одним из подходящих способов:
 - Мытье Подопечного на стуле или санитарном кресле (если оно имеется), в комнате в случае, если Подопечный не полностью обездвижен, может сидеть, но по состоянию своего здоровья не может посещать ванную комнату.

одно дежурство специалист не может выполнить функционал, превышающий по общему времени исполнения длительность дежурства. Клиент может составить индивидуальную комбинацию услуг на каждое дежурство в рамках его длительности. Стандартами Компании закреплены нормативы по времени выполнения каждой услуги из комплекса, исходя из которых Клиент может определить приблизительную длительность дежурства.

- Мытье, помощь в мытье Подопечного в ванной комнате, только в случае, если Подопечный может передвигаться самостоятельно или с помощью трости, костылей, на инвалидном кресле.
- Мытье Подопечного в кровати, если больной – лежачий или затруднена его транспортировка в ванную.

2.2. Сопровождение в быту:

- 2.2.1. Смена нательного и постельного белья Подопечного в случае необходимости (загрязнения) в пределах предоставленных Клиентом комплектов белья.
- 2.2.2. Одевание/раздевание либо помощь в одевании/раздевании для поддержания комфортного состояния Подопечного. Клиент должен обеспечить наличие для Подопечного теплой/легкой (соответствующей условиям места пребывания Подопечного), хорошо пропускающей воздух одежды, не вызывающей потения.
- 2.2.3. Перемещение Подопечного с кровати на стул или инвалидное кресло и обратно, если Подопечный не полностью обездвижен, может сидеть.
- 2.2.4. Передвижение ослабленного Подопечного в пространстве помещения, где находится Подопечный, в случае, если он может передвигаться самостоятельно или с помощью трости, костылей, на инвалидном кресле.

2.3. Профилактические мероприятия для лежачих Подопечных:

- 2.3.1. Смена положения тела Подопечного каждые два часа, нанесение специальных противопролежневых средств на кожу в местах возможного образования пролежней (крестец, лопатки, бедра), растирание тела, частая и регулярная гигиеническая обработка кожи тела Подопечного в целях профилактики образования пролежней.
- 2.3.2. ПеркуSSIONный массаж легких в целях избегания застойных явлений в легочной ткани.
- 2.3.3. Гимнастика суставов в виде активных и пассивных упражнений, затрагивающих, по возможности, все суставы, особенно те, которые находятся в малоподвижном состоянии в целях предупреждения развития контрактур.
- 2.3.4. Способствование двигательной активности в пределах кровати: помощь в выполнении посильных физических упражнений в целях повышения мышечного тонуса и укрепления опорно-двигательного аппарата.
- 2.3.5. В случаях, когда нет противопоказаний, применять гимнастику для ног в целях профилактики тромбоза.

2.4. Повседневная уборка и стирка²:

- 2.4.1. Стирка грязного нательного и постельного белья Подопечного в автоматической стиральной машинке при ее наличии в месте нахождения Подопечного. Специалист не должен изыскивать способы стирки белья Подопечного, если в месте нахождения Подопечного нет стиральной машинки или чистящих средств, а именно: забирать белье домой, стирать белье вручную, приносить/использовать чистящие средства, купленные в этих целях за свой счет.

² Услуги по генеральной уборке помещения, в котором находится Подопечный не входят в функционал специалиста по уходу и не оказываются в рамках комплекса и по стоимости услуг по уходу, генеральную уборку можно заказать отдельно – описана в разделе социально-бытовые услуги.

- 2.4.2. Поддержание порядка в месте нахождения Подопечного, легкая влажная уборка (протираание пыли, протираание пола), вынос бытовых отходов в контейнеры для мусора, установленные в пределах квартала. В перечень обязанностей специалиста не входит генеральная уборка помещения: мытье окон, унитаза, ванны, зеркал, отмывание жира от плит и другой кухонной техники, отмывание различных въевшихся пятен от пола и других поверхностей, чистка ковра, мебели, ремонтной пыли, вынос остатков стройматериалов, тяжелого и габаритного мусора.
 - 2.4.3. Сервировка стола, уборка и мытье посуды, Подопечного, после каждого приема пищи при наличии воды в месте пребывания Подопечного.
 - 2.4.4. Поддержание чистоты в месте приготовления пищи, мытье приборов приготовления пищи и средств уборки после их использования специалистом.
 - 2.4.5. Восстановление чистоты в туалете и ванной после каждого использования их Подопечным (смыв воды в унитазе, споласкивание ванны и раковины).
- 2.5. Приготовление и разогрев пищи, кормление, помощь в питье:
- 2.5.1. Приготовление пищи с использованием плиты/варочной поверхности/микроволновой печи, установленных в месте нахождения Подопечного, из продуктов, предоставленных клиентом, в количестве, которое необходимо Подопечному по диете, рекомендованной лечащим врачом Подопечного, а если таковой нет, то в достаточном объеме на завтрак - одно блюдо, обед - два блюда, ужин - одно блюдо, если другое не предусмотрено и не указано в Заявке. Под одним блюдом понимается либо второе и простой гарнир, либо суп, либо каша, либо приготовлены несложные бутерброды, салаты из двух-трех ингредиентов (по одному варианту к каждому приему пищи).
 - 2.5.2. Разогрев приготовленной пищи перед каждым приемом пищи.
 - 2.5.3. Приготовление простых напитков (по одному виду к каждому приему пищи в общем количестве не более 3 литров в день на одного Подопечного): компот, чай, кофе, какао из ингредиентов, предоставленных Клиентом.
 - 2.5.4. Кормление либо помощь в кормлении Подопечного в часы дежурства специалиста по стандартному режиму: завтрак с 8:00 до 10:00, Обед – с 12:00 до 15:00, Ужин – с 17:00 до 19:00, либо по индивидуальному режиму, согласованному с Клиентом, если он указан в Заявке.
 - 2.5.5. Помощь в питье в любое время по просьбе Подопечного в часы дежурства специалиста.
- 2.6. Организация досуга Подопечного в целях создания условий для повышения мышечной активности, умственной работы и психологической разгрузки:
- 2.6.1. Чтение журналов, газет, книг, предоставленных Клиентом или находящихся в месте пребывания Подопечного.
 - 2.6.2. Проведение доверительных бесед в целях психологической адаптации Подопечного к новым условиям, поднимающих мотивацию Подопечного на скорейшее выздоровление.
 - 2.6.3. Сопровождение на прогулки и в культурные заведения города Подопечного, если он может передвигаться самостоятельно, с помощью трости, костылей или на инвалидном кресле, при желании Подопечного и в пределах возможностей, предоставленных Клиентом (оплачены транспортные расходы, билеты в культурные заведения на Подопечного и специалиста, организована транспортировка Подопечного, если он находится в инвалидном кресле).

2.7. Выполнение предписаний лечащего врача:

- 2.7.1. Наблюдение за состоянием здоровья: измерение температуры тела, определение артериального давления и др. и при необходимости фиксация данных в дневнике.
- 2.7.2. Обеспечение приема лекарственных препаратов, закапывание капель в соответствии с предписаниями врача. Специалист не должен выполнять медицинские манипуляции, такие как постановка капельницы, внутривенных уколов и т.д.
- 2.7.3. Содействие в госпитализации в случае необходимости: Специалист должен вызвать скорую и предупредить родственников Подопечного об ухудшении состояния Подопечного и необходимости госпитализации. Специалист не должен изыскивать транспортные средства для транспортировки Подопечного в стационар за свой счет или везти его в ослабленном состоянии на общественном транспорте. Специалист должен сопровождать Подопечного в стационар при необходимости.

3. Ограничения при оказании услуг по уходу.

3.1. Специалисты не оказывают медицинские услуги.

- 3.1.1. Измерение давления и температуры тела выполняется при наличии соответствующего оборудования.
- 3.1.2. Специалист даже имеющий медицинское образование, не выполняет медицинские манипуляции, такие как постановка капельницы, внутривенных уколов и т.д.
- 3.1.3. Специалисты не дают медицинских рекомендаций и заключений и могут дать информацию о проблемах, возникающих при работе с Подопечным: риск обезвоживания, истощений организма, ухудшение общего состояния Подопечного, нарушение каких-либо функций, которых не было выявлено ранее.
- 3.1.4. Специалист может не получать разрешение на госпитализацию подопечного (вызов скорой), если, по его мнению, есть угроза для жизни Подопечного без срочного медицинского вмешательства. Обязательными поводами для вызова скорой являются признаки инсульта, инфаркта, травмы и другие угрожающие жизни Подопечного причины. Если госпитализация не является срочной необходимостью (инсульт, инфаркт, и другие проблемы, угрожающие жизни Подопечного), специалист обязан сообщать Клиенту и Компании о своих предположениях об изменении состояния здоровья, а решение о госпитализации принимают родственники Подопечного.
- 3.1.5. Профилактические мероприятия для лежачих больных и другие процедуры, назначенные лечащим врачом, не подпадающие под медицинские манипуляции согласно законам РФ, производится специалистом только по назначению лечащего врача при отсутствии необходимости обязательного контроля медицинским работником и только после обучения специалиста квалифицированным специалистом технике выполнения назначенных упражнений с учетом состояния здоровья Подопечного.
- 3.1.6. Компания и Специалист не несут ответственности за ухудшение состояния Подопечного, связанного с прогрессированием патологического процесса, действиями самого Подопечного или третьих лиц.

4. Условия, необходимые для оказания услуг по уходу, которые обязан обеспечить Клиент

- 4.1. Клиент обязан провести инструктаж для назначенного специалиста о привычках и особенностях поведения лиц, в отношении которых оказываются услуги, а также лиц, которые могут присутствовать на месте оказания услуг.

- 4.2. В случае отсутствия воды в месте пребывания Подопечного Клиент должен обеспечить доставку воды в объеме, достаточном для выполнения необходимых манипуляций.
- 4.3. Клиент обязуется предоставить специалисту на месте оказания услуг отдельно стоящее сидячее место (стул, кресло, диван, тахта и т.д.) для отдыха специалиста и возможности оказания услуг в сидячем положении, когда нет необходимости оказывать услуги стоя при поручении услуг по уходу.
- 4.4. При поручении услуг с проживанием специалиста на месте нахождения Подопечного, предоставить специалисту отдельное спальное место и обеспечить продуктами питания для трехразового горячего питания в смену либо оплатить питание по нормативам, определенным в Прайсе.
- 4.5. Клиент обязан обеспечить специалиста необходимыми расходными материалами для оказания услуг (продукты и лекарственные средства для Получателя услуг, постельное белье, полотенца, посуда, стиральные порошки и т.п.) Покупку всего необходимого Клиент может поручить специалисту в рамках оплаченного времени оказания услуг. Расчеты и учет по подотчетным суммам между Клиентом и специалистом производятся без участия Компании.
- 4.6. Клиент обязан обеспечить допуск специалиста к месту оказания услуг и предупредить Подопечного о визите специалиста. Компания и специалист не несут ответственность за невыполнение обязанностей по причине отсутствия необходимых для оказания услуг средств или по причине не допуска или отсутствия доступа к месту оказания услуг в назначенное время.

Глава 3 ГИГИЕНИЧЕСКИЕ УСЛУГИ (КУПАНИЕ, УХОД ЗА НОГТЯМИ, СТРИЖКА)

1. Термины и определения

1.1. **Гигиенические услуги на дому** – перечень услуг, направленных на поддержание надлежащего гигиенического состояния лиц, не способных осуществлять гигиенические мероприятия самостоятельно в силу заболевания, травмы, инвалидности или возраста, оказываемых специалистом соответствующего профиля на месте проживания (нахождения) получателей данных услуг.

В перечень гигиенических услуг входят:

- 1.1.1. купание лежачих и ослабленных людей на дому,
- 1.1.2. гигиенический маникюр и педикюр.
- 1.1.3. парикмахерские услуги (стрижка, бритье, окрашивание волос),

2. Состав услуги «Купание лежачих и ослабленных людей на дому».

2.1. Перемещение Подопечного до ванной комнаты, если Подопечный не полностью обездвижен, может сидеть.

2.2. Раздевание, помощь в посещении туалета/ высадка на судно при необходимости.

2.3. Проведение гигиены Подопечного:

2.4. Мытье головы и всего тела.

Проводится одним из подходящих способов:

- на стуле или санитарном кресле (если оно имеется), в комнате в случае, если Подопечный не полностью обездвижен, может сидеть, но по состоянию своего здоровья не может посещать

ванную комнату;

- в ванной комнате, только в случае, если Подопечный может передвигаться самостоятельно или с помощью трости, костылей, на инвалидном кресле;

- в кровати, если больной - лежачий или затруднена его транспортировка в ванную.

2.5. Умывание лица, гигиеническая обработка рук и ног Подопечного (без маникюра и педикюра).

2.6. Уход за полостью рта: чистка зубов и очищение десен.

2.7. Уход за ушами: очистка наружных слуховых проходов в целях предотвращения воспаления слизистой оболочки, образования корочек, трещин или язвочек. Совершается по желанию Клиента.

2.8. Обработка кожи противопролежневыми средствами Клиента либо кремом, предоставленным Компанией.

2.9. Смена нательного белья Подопечного, и постельного белья (при наличии).

2.10. Одевание или помощь в одевании Подопечного.

3. Состав услуги «Гигиенический уход за ногтями»

3.1. Выполнение необрезного маникюра / педикюра без использования аппарата во избежание ожогов сухой кожи. Шлифование кожи и укорачивание ногтей индивидуальной пилкой, которая остается в пользовании клиента. Размягчение специальным средством и удаление одноразовой деревянной палочкой кутикулы.

3.2. Очищение кистей рук / стоп и ногтей рук / ног.

3.3. Покрытие ногтей лечебным лаком при желании.

3.4. Нанесение крема для рук / ног.

4. Перечень парикмахерских услуг на дому.

4.1. Мытье головы одним из подходящих способов:

- гигиеническая обработка головы с использованием средств для «сухого мытья» для Подопечных, не способных передвигаться или занимать необходимое для мытья головы положение;

- мытье головы с использованием обычного шампуня в ванной комнате, если Подопечный имеет возможности передвигаться и занимать необходимое для мытья головы положение.

4.2. Сушка волос с использованием фена.

4.3. Стрижка волос головы на чистую голову сухим способом.

4.4. Бритье щетины.

4.5. Стрижка бороды.

4.6. Окрашивание волос краской, предоставленной Клиентом.

5. Условия оказания гигиенических услуг.

	Купание лежачих и ослабленных людей на дому	Гигиенический маникюр на дому	Гигиенический педикюр на дому	Стрижка волос и бритье бороды на дому
5.1. Квалификация	Специалист по	Специалист по ногтевому		Парикмахер

специалиста	уходу (санитар)	сервису		
5.2. Длительность услуги	Час-полтора	До 1 часа	От 1 до 2 часов	Около 30 мин
5.3. Условия, необходимые для выполнения услуги, которые обязан обеспечить Клиент	Ванная комната, подключенное водоотведение, табуретка/санитарное кресло, большое полотенце для тела, малое полотенце для головы, при желании индивидуальные средства гигиены (гели, шампуни, крема)	Сидячее место для специалиста (стул, кресло и т.д.), пеленка или полотенце отдельно для рук и ног, наличие освещения, подключенного водоотведения		Сидячее место для специалиста (стул, кресло и т.д.), наличие освещения, подключенного водоотведения
5.4. Средства, включенные в стоимость услуги, предоставляемые специалистом	гель для душа, шампунь для всех типов волос, индивидуальная варежка-губка, крем для профилактики пролежней, одноразовые перчатки для специалистов	индивидуальная пилка, обеззараживающее средство, средство для удаления кутикулы, деревянная палочка, влажные салфетки, ватные диски, крем для рук / крем для ног, одноразовые перчатки и маска для специалиста		накидка на плечи, ножницы, расчески, машинка для стрижки волос, индивидуальные одноразовые станки для бритья, пена для бритья

5.5. Любая гигиеническая услуга включает подготовку пространства для выполнения процедуры, инвентаря и средств ухода перед непосредственным выполнением услуги, и уборку использованного инвентаря и средств ухода, а также приведение места проведения процедуры в первоначальное состояние.

Глава 4 СОПРОВОЖДЕНИЕ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ЛЮДЕЙ

1. Термины и определения

1.1. Услуга по сопровождению маломобильных людей – помощь маломобильному человеку при передвижении по городской среде и при посещении объектов городской инфраструктуры (парков, культурных заведений, учреждений и т.д.), а также внутри помещений, где они проживают (пребывают).

1.2. **Маломобильные люди** (далее в единственном и множественном лице маломобильные граждане, сокращенно «МГ») — это люди испытывающие затруднения при самостоятельном

передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, люди старших возрастов, люди с инвалидностью).

1.3. Специалист по сопровождению маломобильных граждан – лицо, осуществляющее услуги по сопровождению МГ в целях обеспечения доступа МГ к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи (в рамках данной главы может именоваться «Специалист»)

2. Состав услуги по сопровождению маломобильных людей.

2.1. Помощь при перемещении внутри городской среды:

2.1.1. Спуск и подъем на лестничных площадках и в лифтах зданий и сооружений.

2.1.2. Помощь при посадке в общественный транспорт и высадке из него.

2.1.3. Подъем и перемещение кресла за подопечным.

2.1.4. Помощь в носке ручной клади (до 7 кг).

2.1.5. Выбор наиболее удобных маршрутов перемещения так, чтобы они не имели препятствий и были безопасны для МГ при посещении парка и других открытых пространств.

2.2. Помощь при посещении объектов инфраструктуры:

2.2.1. Помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды)

2.2.2. Помощь при пересаживании из кресла-коляски на другое сидение/кровать и наоборот.

2.2.3. Информирование об особенностях здания учреждения (организации): количестве этажей; наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

2.2.4. Знакомство Подопечного со всеми лицами, задействованными в работе с ним, лично, представление по фамилии, имени и отчеству друг другу. Информирование, к кому Подопечный должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений;

2.2.5. При оказании услуги в учреждении разъяснение Подопечному графика оказания услуги (расписание приема граждан)

2.3. Представление интересов МГ как гражданина РФ во время сопровождения в учреждениях и организациях:

2.3.1. Запись на прием МГ на конкретное время;

2.3.2. Получение необходимой для МГ информации;

2.3.3. Совершение поручений МГ (оплата билетов, вызов такси и т.д.)

2.3.4. Организация безопасного пространства;

2.3.5. Выбор оптимальных маршрутов;

2.3.6. Требование исполнения гражданских прав МГ;

2.3.7. Обеспечение доступа МГ к услугам организаций и учреждений;

2.3.8. Обеспечение допуска в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

3. Ограничения при оказании услуг по сопровождению МГ.

- 3.1. Услуги по сопровождению оказываются в пределах возможностей, предоставленных специалисту по сопровождению Клиентом услуги (оплачены транспортные расходы, билеты в культурные заведения на Подопечного и специалиста, организована транспортировка Подопечного, если он находится в инвалидном кресле).
- 3.2. Услуги по сопровождению оказываются с использованием предоставленного Клиентом услуги оборудования. Специалист по сопровождению может порекомендовать Подопечному или его семье, какие вспомогательные средства и аксессуары могут быть полезны для Подопечного.

Глава 5 СОЦИАЛЬНО-БЫТОВЫЕ УСЛУГИ

1. Термины и определения

- 1.1. **Социально-бытовые услуги** - услуги, направленные на выполнение постоянной, периодической, разовой помощи в области создания/повышения комфорта в быту.
- 1.2. **Комплекс бытовых услуг** - индивидуальная комбинация отдельных действий, входящих в состав бытовых услуг, составленная Клиентом из перечня бытовых услуг на каждое дежурство. Клиент может выбрать из представленного ниже состава требуемые услуги, указать точное время и периодичность проведения перечисленных услуг в Заявке к договору, установить приоритетность в выполнении выбранных услуг.
- 1.3. **Дежурство** – одна рабочая смена специалиста, в течение которой оказываются услуги.
- 1.4. **Длительность дежурства** – определенная клиентом длительность одной рабочей смены.

2. Состав бытовых услуг ³

2.1. Повседневная и генеральная уборка помещений⁴:

- 2.1.1. сухая и влажная чистка пола в жилых комнатах, санузлах, ванных комнатах, на кухне, балконе;
- 2.1.2. чистка ковров с помощью пылесоса;
- 2.1.3. чистка сантехники, в том числе засорений труб, с помощью специальной бытовой химии, предоставленной Клиентом;
- 2.1.4. мытье окон, зеркал, ванн/душевых, унитазов, очистка от жира и налета кухонных поверхностей/шкафов;
- 2.1.5. разморозка и мытье холодильников и морозильных камер;
- 2.1.6. уборка пыли с мебели, ламп, люстр, вентиляции;
- 2.1.7. вынос бытового мусора.

2.2. Обеспечение горячим питанием.

- 2.2.1. покупка продуктов;
- 2.2.2. приготовление еды;
- 2.2.3. подача еды на стол с сервировкой;
- 2.2.4. мытье посуды вручную либо в посудомоечной машине Клиента;

³ Клиент может составить индивидуальную комбинацию услуг на каждое дежурство в рамках его длительности.

2.2.5.сушка и уборка посуды в шкафы.

2.3.Уход за мебелью и предметами интерьера:

2.3.1.стирка и глажение постельного белья, штор, покрывал при наличии стиральной машинки и утюга;

2.3.2.смена постельного белья, застилание постели пледом/покрывалом;

2.3.3.развешивание штор на крепежи гардин;

2.3.4.сдача в химчистку одеял, покрывал, подушек.

2.4.Уход за обувью и одеждой:

2.4.1.стирка в стиральной машине либо вручную, сушка и глажение одежды в соответствии с рекомендациями по уходу, нанесенными на фабричном ярлыке;

2.4.2.мытьё и чистка обуви средствами ухода за обувью, предоставленными Клиентом;

2.4.3.сдача одежды в химчистку по поручению и за счет Клиента;

2.4.4.сдача обуви в ремонт по поручению и за счет Клиента.

2.5.Уход за домашними растениями:

2.5.1.полив растений, опрыскивание и мытьё листьев, рыхление почвы;

2.5.2.пересадка прополка, удобрение средствами, предоставленными Клиентом.

2.6.Уход за домашними животными:⁵

2.6.1.уборка туалета-лотка домашнего животного: замена наполнителя, сухая и влажная уборка пола вокруг лотка;

2.6.2.кормление домашнего животного кормом/продуктами/готовой едой, предоставленным Клиентом;

2.6.3.приготовление специальной домашней еды для животных (каша с рыбой, мясом и т.д.), разморозка сырого мяса/рыбы для кормления.

2.6.4.выгул приученного к улице домашнего животного.

2.6.5.мытьё лап, полное мытьё животного;

2.6.6.покупка корма, продуктов;

2.6.7.вычесывание шерсти;

2.6.8.сопровождение к ветеринару;

2.6.9.времяпрепровождение с домашним животным с организацией досуга для них.

2.7.Выполнение бытовых поручений Клиента/получателя бытовых услуг:

2.7.1.покупка продовольственных и непродовольственных товаров, а так же средств, необходимых для выполнения согласованных работ по поручению и за счет Клиента.

2.7.2.оплата счетов за коммунальные услуги за счет денежных средств Клиента под отчет,

2.7.3.получение и отправка писем;

2.7.4.снятие показаний приборов учета и т.д.

3. Условия, необходимые для оказания услуг по уходу, которые обязан обеспечить Клиент

⁵ Услуги по уходу за животными оказываются только в случае мирного отношения животного к посторонним людям.

- 3.1.1. Клиент обязан провести инструктаж по уходу за домашними питомцами (используемый корм, наполнитель лотка, режим питания, выгула и т.д.) при поручении услуг по уходу за домашними животными
- 3.1.2. Клиент обязан провести инструктаж по уходу за домашними растениями (названия, режим полива и опрыскивания листьев, используемая подкормка корней, пожелания по мытью и полировке листьев) в случае поручения Исполнителю услуг по уходу за домашними растениями при поручении ухода за растениями.
- 3.1.3. Клиент обязан обеспечить специалиста необходимыми расходными материалами для оказания услуг (пылесос, тряпки для пола, поверхностей, салфетки, моющие средства, стиральные порошки и т.п.) Покупку всего необходимого Клиент может поручить специалисту в рамках оплаченного времени оказания услуг. Расчеты и учет по подотчетным суммам между Клиентом и специалистом производятся без участия Компании.

Глава 6 УСЛУГА ВЫЕЗДНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

1. Термины и определения

- 1.1. Консультирование - услуга, направленная на повышение информированности клиента о современных методиках, средствах и правилах ухода за подопечными с целью повышения качества жизни как их самих, так и ухаживающих за ними родственников.
- 1.2. Консультант – специалист категории «эксперт», обладающий необходимыми знаниями и опытом в сфере патронажного ухода.
- 1.3. Консультация – ограниченная во времени индивидуальная беседа консультанта с клиентом с демонстрацией методов, средств и техник ухода на территории заказчика.

2. Состав услуги консультирования

- 2.1. - назначение консультанта, который в согласованное время будет оказывать услугу;
- 2.2. - выезд консультанта для оказания услуги по адресу, указанному заказчиком;
- 2.3. - консультация в соответствии с кругом вопросов, входящих в компетенцию консультанта;
- 2.4. - демонстрация техник и методов ухода.

3. Перечень тем для выездного консультирования

В ходе выездной консультации клиенту предоставляется информация по следующим темам:

4. Эргономика пространства:

- 4.1. - безопасная среда в комнате подопечного;
- 4.2. - безопасное пространство в санузлах и кухне;
- 4.3. - специальное оборудование для профилактики падений и других чп.

5. Правила и средства личной гигиены:

- 5.1. - уход за полостью ушей, носа, рта;
- 5.2. - правила интимной гигиены;
- 5.3. - смена подгузника;
- 5.4. - уход за ногтями;
- 5.5. - купание в ванной и мытье в кровати.

6. Основы эргономики и биомеханики:
 - 6.1. - правила распределения физической нагрузки при перемещении подопечных;
 - 6.2. - позиционирование подопечного в кровати;
 - 6.3. - пересаживание подопечного на стул;
 - 6.4. - специальные средства для перемещения подопечных.
7. Психология общения с пожилыми и больными подопечными:
 - 7.1. - особенности психоэмоционального состояния подопечных;
 - 7.2. - профилактика выгорания при уходе.
8. Возможности и дополнительные услуги патронажной службы.
9. В услугу выездного консультирования могут быть также включены другие темы по запросу клиента. Стоимость и длительность такой консультации обсуждается при заказе и рассчитывается индивидуально.
10. Условия, необходимые для оказания услуги выездного консультирования, которые обязан обеспечить Клиент
 - 10.1. Клиент обязан обеспечить консультанту доступ в помещение, где запланировано оказание услуги, в согласованное для этого время.
 - 10.2. Клиент обязан предоставить консультанту расходные материалы (подгузники, специальные средства), а также исправное оборудование для демонстрации методов и техник ухода.
 - 10.3. Клиент обязан предоставить консультанту информацию, касающуюся состояния здоровья Подопечного