

Мы поможем!

Узнайте как:

- найти сиделку в больницу
- организовать уход на дому
- всегда знать, что с вашим близким человеком

Советы, правила работы
и обязанности сиделок и
соцработников



Близкие люди

Уход за пожилыми и ограниченно подвижными людьми
Сеть центров надомного социального обслуживания

blizkie.org

В КАКИХ СЛУЧАЯХ МЫ МОЖЕМ ПОМОЧЬ

Благодарим за выбор нашего сервиса! С 2011 года мы работаем, чтобы помочь семьям, столкнувшимся с необходимостью ухода за пожилыми и ограниченно подвижными родственниками. Во многих ситуациях, при многих заболеваниях квалифицированный уход вместе с корректным, грамотным подходом к психологии подопечного способен облегчить состояние и помочь выздоровлению. Мы гарантируем достойный квалифицированный уход, уважительное и чуткое отношение к подопечным. И развиваем новые технологии в социальном обслуживании.



Короткие визиты, чтобы навестить ваших близких или сходить в магазин. То же, что делают государственные соцработники



Общение, поддержка, которая так нужна тем, кому сложно выйти из дома



Уход за лежачими подопечными в самых разных случаях



Уход во всех больницах города. В том числе срочные ситуации



Уход при деменции, вплоть до постоянного проживания 24/7



Помощь по дому: уборка, мытье окон, стирка, готовка

КАК МЫ РАБОТАЕМ

Мы ищем неравнодушных, ответственных людей по всему городу и обучаем их. Они всегда готовы помочь тем, кто живет по соседству. Поэтому мы и называемся «Близкие люди». Наша компьютерная программа ведет учет всех выходов и всех финансов. Но над каждым заказом у нас работает еще и территориальный менеджер. Он организует работу сиделок своего района и знает как решать вашу проблему. Сиделки могут меняться, а менеджер будет всегда вести ваш заказ.



Колл-центр

Принимает заказы, контролирует качество.



Территориальный менеджер/представитель

Встречается с вами, и всегда с вами на связи. Рекомендует и организует оптимальный уход, контролирует каждый выход сиделок, меняет их если надо



Сиделка/соцработник

Приходит к подопечному. На одном заказе может работать несколько разных сиделок. График их посещения может быть любым, включая выходные и праздники.



Доверив нам уход, вы получаете еженедельный отчет о состоянии своих близких, о выполненных и запланированных выходах, кто приходил, что делал и сколько это стоило.

СОВЕТЫ ПО УХОДУ

Как облегчить страдания близкого человека? Как организовать правильный уход? Как учитывать особенности разных заболеваний? Как ухаживать, чтобы не появились пролежни? Какие средства ухода подготовить? Как найти силы и избежать проблем в семье? В каждом нашем центре работает бесплатная Школа ухода, где мы обучаем сиделок и всегда готовы проконсультировать родственников.



Рекомендуем книгу «Школа профессиональных сиделок» Марии Викторовны Кудрявцевой

По нашему опыту это наиболее полный и понятный курс по уходу, рассчитанный на людей без специального медицинского образования, электронная версия книги есть на нашем сайте.



Рекомендуем наш Youtube канал, где вы найдете много полезных видео

- ✓ Основные советы семьям, где есть пожилые и ограниченно подвижные люди
- ✓ Уроки по уходу за лежачим подопечным
- ✓ Особенности ухода при различных заболеваниях
- ✓ Как научиться общаться с пожилыми и не сойти с ума самому?
- ✓ Каковы обязанности сиделки?
- ✓ Как справиться с эмоциональным выгоранием при уходе?



Пожалуйста, не забывайте о специальном оборудовании и средствах для ухода

Они серьезно улучшают жизнь подопечного, облегчают вашу работу и работу сиделки.

ЧТО ЕЩЕ МОЖНО СДЕЛАТЬ?

Мы сотрудничаем со многими специалистами и компаниями, которые занимаются услугами для пожилых и ограниченно подвижных людей, и можем предложить целый комплекс дополнительного сервиса. Это перевозка лежачих больных, вызов врача, психолог, логопед, юрист, парикмахер, педикюр и маникюр на дом, оборудование доступной среды, установка видеонаблюдения и средств дистанционного мониторинга, телемедицина, продажа товаров для ухода, размещение в пансионатах для пожилых. Набор данных услуг в разных городах разный.



Наши правила работы - Условия и варианты обслуживания

- ✓ Не осуществляется обслуживание больных алкоголизмом, наркоманией, ВИЧ, венерическими болезнями, инфекционными заболеваниями, а также лиц, имеющих психические заболевания, требующие лечения в специализированных медицинских учреждениях.
- ✓ Не осуществляется обслуживание детей и подростков.
- ✓ Из помещения, где оказываются услуги, должны быть убраны все деньги, ценные вещи, документы и алкогольные напитки.
- ✓ Если в помещении установлено видеонаблюдение, необходимо сообщить об этом и показать исполнителям видеокамеры.
- ✓ Средства, необходимые для ухода за подопечным: перчатки, подгузники, пеленки, крема и т.д. приобретаются заказчиком и передаются исполнителю до начала работы.
- ✓ В обязанности исполнителя не входит, он не имеет права осуществлять какие-либо медицинские инвазивные процедуры — уколы, капельницы, смену сложных повязок, установку катетеров, клизм и т. п., требующих работы специализированного медицинского персонала. Исключение — шприц-ручки для ввода инсулина, которыми исполнитель может помогать пользоваться подопечному. Если заказчик нарушит данный пункт, договорившись с исполнителем напрямую, всю ответственность за возможные последствия заказчик берет на себя и обязуется не предъявлять претензий к ЦСО.
- ✓ Пища, которой надлежит кормить подопечного, приготавливается из продуктов, предоставленных заказчиком или приобретенных за счет его средств.
- ✓ Предусматривать питание исполнителя не нужно, кроме варианта работы с проживанием. В этом случае питание обеспечивает заказчик, предоставляя продукты или денежные средства.
- ✓ При работе с проживанием исполнителю также должно быть предоставлено спальное место, но не в комнате подопечного.
- ✓ Обслуживание может осуществляться в вариантах «Стандарт» и «Премиум». Второй вариант подразумевает назначение только исполнителей с хорошим опытом, особое внимание со стороны менеджера ЦСО, рекомендации дополнительных услуг.



**Полная версия
наших правил**
Публичная
оферта



ЧТО ДЕЛАЕТ СИДЕЛКА, ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

При видах работ разовое и двухразовое посещение фиксируется конкретный ограниченный набор дел, которые должен сделать исполнитель. Обычно это гигиена, смена белья, контроль приема лекарств, кормление готовой пищей или пищей быстрого приготовления, мытье посуды, вынос мусора. Точное время начала и продолжительность выхода не фиксируются, могут варьироваться персонально с исполнителем.

При почасовых выходах, выходах на сутки, сутки с проживанием фиксируется конкретное время начала и окончания работы исполнителя. При этом он выполняет перечисленные ниже обязанности, а также дополнительные работы, согласованные с заказчиком. Время работы должно выбираться таким, чтобы исполнитель успевал выполнить все необходимое.

- ✓ Общение с подопечным, чтение журналов, газет, книг, управление бытовой техникой, выполнение мелких поручений в квартире.
- ✓ Наблюдение за состоянием здоровья, измерение температуры, давления и другие процедуры – по назначению врача. Обеспечение приема лекарственных препаратов, закапывание капель, выполнение несложных перевязок, наложение компрессов – по назначению врача.
- ✓ Вызов скорой помощи на дом или врача в больницу, информирование заказчика и родственников при ухудшении состояния подопечного.
- ✓ Сопровождение на прогулку или по адресу назначения.
- ✓ Помощь в причесывании, бритье, простая стрижка волос, уход за полостью рта, уход за ушами и носом, уход за глазами (промывание, закапывание лекарств – по назначению врача), подстригание ногтей, нанесение специальных средств для ухода за кожей.
- ✓ Смена памперсов, сопровождение в туалет, использование и очистка судна, кресла-туалета.
- ✓ Выполнение всех санитарно-гигиенических процедур, умывание, обтирание и подмывание, мытье головы, помощь в принятии душа.
- ✓ Помощь в одевании и переодевании, смена постельного и нижнего белья.
- ✓ Приготовление пищи и питья для подопечного, их разогрев, кормление ослабленных подопечных, помощь в питье.
- ✓ Влажная уборка в жилой комнате, где находится подопечный, проветривание, мытье посуды, санитарная обработка предметов ухода за подопечным. Также уборка в санузле, если подопечный им пользуется.
- ✓ Профилактика образования пролежней, перемещение в пределах постели. Обработка пролежней – по назначению врача.
- ✓ Выполнение поручений вблизи дома: вынос мусора, закупка продуктов и лекарств по заданию и на средства заказчика, оплата коммунальных платежей, сдача в ремонт и химчистку одежды и обуви.
- ✓ Стирка и глажение белья, относящегося к подопечному при наличии стиральной машины.

Подробно необходимый порядок проведения всех работ по уходу и манипуляций с подопечным описан в книге «Школа профессиональных сиделок» М.В.Кудрявцевой

ТРЕБОВАНИЯ К ИСПОЛНИТЕЛЮ

Исполнитель является самозанятым лицом, вправе согласиться или отказаться от предложенного ЦСО заказа.

Начальная подготовка исполнителя включает в себя: собеседование с менеджером ЦСО, подготовку личного дела, включая анкету и фотографию, обязательные занятия в Школе ухода, прохождение медицинских анализов или оформление медкнижки.

Каждый исполнитель должен изучить книгу «Школа профессиональных сиделок» и настоящие правила. Исполнители, работающие в больницах, обязаны иметь и носить на заказах фирменную одежду.

Необходимо приходить на место работы вовремя, даже небольшое опоздание недопустимо. В случае если в силу обстоятельств вы задерживаетесь, необходимо созвониться с заказчиком и назвать точное время прибытия. Исполнитель ведет учет отработанного времени и состояния подопечного и сообщает об этом менеджеру ЦСО по телефону или фиксирует в личном кабинете сайта, заносая информацию о состоянии подопечного.

Необходимо посещать учебные, тестовые, тренинговые занятия и мероприятия, на которые будет приглашать ЦСО с целью повышения квалификации.

Исполнитель не вправе отказаться от выполняемого заказа без предварительного информирования ЦСО и подбора замены. Исключение составляет случай неадекватного отношения со стороны заказчика, подопечного или их родственников, о чем ЦСО должен быть немедленно проинформирован.

Если подопечного нельзя оставлять одного, по окончании установленного времени работы исполнитель обязан дожидаться прихода заказчика или родственников подопечного или персонала лечебного учреждения.

К заказчикам и подопечным следует обращаться только на «Вы», по имени и отчеству.

Во время работы запрещается употреблять спиртное, находиться в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического), также полностью запрещается курение, в том числе любое покидание подопечного для курения.

Недопустимо рекомендовать подопечным и заказчикам какие-либо виды лечения, употребление каких-либо лекарств и препаратов, кроме назначенных лечащим врачом.

Запрещается под любым предлогом брать что-либо из вещей, находящихся в доме подопечного или в стационаре, где осуществляется уход.

Запрещается во время работы приглашать в дом подопечного третьих лиц.

Исполнитель ни под каким предлогом не может раскрывать третьим лицам информацию о состоянии подопечного, об его или его родственников имущественном положении. Если кто-либо пытается получить такую информацию, немедленно поставить в известность заказчика и ЦСО.

Исполнитель ни под каким предлогом не может передавать третьим лицам коды домофонов, ключи от замков, делать копии ключей. В случае утери ключей необходимо немедленно проинформировать заказчика и ЦСО. По окончании работ ключи должны быть возвращены заказчику.

Исполнитель не имеет права заключения каких-либо договоров от имени ЦСО «Близкие люди» и не может выступать от имени центра в каких-либо сделках, не имеет права делать заявления, давать поручения, обещания от имени ЦСО.

ОБЯЗАННОСТИ ЦСО И ЗАКАЗЧИКА

Обязанности ЦСО

Предоставить персонального менеджера, организующего уход за подопечным.

Осуществить поиск в базе данных и подбор в соответствии с критериями, указанными в заказе, исполнителей, оказывающих услуги сиделок, соцработников и услуги помощи по дому.

Контролировать каждый выход исполнителей, проверяя соответствие их услуг настоящим Правилам работы.

Обеспечивать оперативный подбор исполнителей на замену по требованию заказчика или в случае необходимости.

Вести учет времени работ и баланс всех расчетов, информируя заказчика и исполнителей о составе и стоимости оказанных услуг.

Обязанности заказчика

Заключить в устной или письменной форме договор с исполнителями, подобранными ЦСО.

Соблюдать правила работы, придерживаться рекомендованных расценок, установленных ЦСО.

При необходимости изменения заказа, возникновении вопросов или претензий к работе исполнителей информировать ЦСО.

Своевременно оплачивать исполнителям их услуги

Гарантии и ответственность сторон

При возникновении проблемной ситуации первым делом следует уведомить менеджера ЦСО, который примет меры к решению проблемы.

Заказчикам гарантируется выход исполнителя к подопечному в нужное время по согласованному графику.

Исполнителям гарантируется оплата надлежащим образом оказанных услуг.

Заказчик не вправе продолжать работу с подобранным ему исполнителем после окончания срока заказа.

В случае оскорбительного или непристойного поведения заказчика или подопечного по отношению к исполнителям выполнение заказа прекращается немедленно.

ЦСО не несет ответственности за ухудшение состояния или смерть подопечного, связанные с прогрессированием патологического процесса, действиями самого подопечного или третьих лиц.

В случае причинения исполнителем имущественного ущерба все претензии урегулируются заказчиком непосредственно с исполнителем на основе действующего законодательства при содействии ЦСО.

Порядок оплаты услуг для заказчиков – физических лиц

Расчеты с ЦСО

Разовые услуги, выполняемые в пределах одного дня, могут оказываться без предоплаты и без оформления заказа.

Продолжительные (свыше одного дня) работы требуют обязательного оформления заказа в электронном или письменном виде и предоплаты услуг ЦСО.

Стоимость услуг ЦСО определяется как фиксированная сумма за каждый осуществленный выход исполнителя или как доля от стоимости выхода исполнителя.

Оплата услуг ЦСО вносится заказчиком в порядке предоплаты, внесенные средства образуют баланс по заказу. Услуги оказываются до тех пор, пока баланс положительный.

Услуги считаются принятыми, если до даты очередных расчетов с исполнителями или очередного пополнения баланса ЦСО от заказчика не поступили претензии. По запросу заказчика могут быть предоставлены для сверки акты выполненных работ.

Выполнение заказа может быть прекращено по инициативе заказчика или инициативе ЦСО в любое время. Если заказ прекращается по инициативе заказчика, ему возвращается остаток средств баланса за вычетом 2000 р. Если заказ прекращается по инициативе ЦСО или по причине смерти подопечного, заказчику возвращаются средства баланса в полном объеме.

Расчеты с исполнителями

Услуги оказываются на основании договора, заключаемого между заказчиком и исполнителями в устной или (по желанию заказчика) в письменной форме.

ЦСО предоставляет заказчику отчет о фактически выполненных исполнителями услугах и задолженности заказчика перед исполнителями.

Оплата заказчиком осуществляется еженедельно или по другому согласованному графику. Оплата осуществляется непосредственно лицу(ам), оказывавшим услуги и только по факту их выполнения, зафиксированному в отчете. Не следует оставлять исполнителям предоплату.

При наличии замечаний или благодарностей по работе исполнителя необходимо уведомить об этом ЦСО. После проверки данной информации к исполнителю будут применены меры материального взыскания или поощрения с соответствующим изменением сумм, подлежащих к оплате.

