

**Инструкция патронажной службы «Профиль милосердия»
для специалиста по уходу и социально-бытовому обслуживанию
людей с дефицитом самообслуживания**

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция определяет правила патронажной службы «Профиль Милосердия» (патронажной службы) оказания услуг по уходу за людьми с дефицитом самообслуживания для специалистов по уходу и социально-бытовому обслуживанию.

1.2. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 07.03.2018) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"

1.3. Термины и понятия

1.3.1. Подопечный – в рамках данной инструкции - люди с дефицитом самообслуживания (люди с временным нарушением здоровья, люди старших возрастов, люди с инвалидностью), которые не могут себя обслуживать самостоятельно.

1.3.2. Специалист по уходу и социально-бытовому обслуживанию – лицо, осуществляющее услуги по уходу за людьми с дефицитом самообслуживания (подопечным), а так же оказывают помощь по ведению домашнего хозяйства на месте пребывания (проживания) подопечного.

1.3.3. Руководитель программы по уходу (здесь и далее руководитель, руководитель программы, координатор) – менеджер патронажной службы, координирующий оказание услуг по уходу на территории города оказания услуг

1.4. Специалист по уходу и социально-бытовому обслуживанию при оказании услуг руководствуется:

1.4.1. настоящей инструкцией;

1.4.2. рекомендациями и указаниями координатора (руководителя программы);

1.4.3. иными регламентирующими правилами предоставления услуг по уходу патронажной службы.

1.5. К оказанию услуг по уходу и социально-бытовому обслуживанию допускаются лица:

1.5.1. с высшим или средне-специальным образованием, а также студенты;

1.5.2. совершеннолетние женщины и мужчины с опытом ухода за престарелыми, лежачими людьми и людьми с инвалидностью и опытом ведения домашнего хозяйства;

1.5.3. не имеющие опыт судимости (предоставление справки от психиатра, нарколога, справки об отсутствии судимости обязательно);

1.5.4. с необходимым набором личностных качеств (ответственность, терпеливость, доброжелательность)

1.5.5. имеющие опрятный внешний вид (чистая аккуратная одежда, руки, ногти; отсутствие резких, неприятных запахов).

1.6. Специалист по уходу и социально-бытовому обслуживанию должен знать:

1.6.1. данную инструкцию

1.6.2. закон о правах потребителей

1.6.3. свод правил оказания социально-бытовых услуг патронажной службы

1.6.4. кодекс этики специалистов патронажной службы «Профиль Милосердия», описывающим правила по взаимодействию с людьми, имеющими нарушение зрения или незрячими, имеющими нарушение слуха, виды барьеров для людей с инвалидностью и особенности их учета, правила этикета для специалистов, оказывающих услуги людям, имеющими ограниченные возможности здоровья

1.6.5. основы оказания услуг по уходу (перечень таковых в программе обучения патронажной службы «Базовый уход»)

1.6.6. основы психологии людей, потерявших полностью или частично способность к самообслуживанию (людей с инвалидностью, людей с признаками гериатрического синдрома, включая признаки синдрома Альцгеймера, людей, переносящих онкологическое заболевание и паллиативных больных) и правил общения с ними (входят в курс «Психология общения»)

1.6.7. основы конфликтологии (входят в учебный курс «Управление конфликтами»)

1.6.8. основы эргономики и кинестетики ухода (входят в учебный курс «Эргономика ухода»)

1.6.9. основы ведения домашнего хозяйства: (правила эксплуатации бытовой техники и электрических приборов, правила пользования средствами по уходу за мебелью и

предметами интерьера, правила ухода за гардеробом, правила безопасного пользования бытовой химии)

2. Основная цель оказания услуг по уходу- обеспечить бытовую помощь и персональный уход за людьми, не способными себя обслуживать самостоятельно (здесь и далее Подопечными) на дому или в другом месте пребывания Подопечного

3. Состав порядок оказания услуг по уходу.

3.1. ГИГИЕНА ПОДОПЕЧНОГО

3.1.1. В перечень обязанностей входит:

3.1.2. 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.

3.1.3. Умывание лица либо помощь в умывании, гигиеническая обработка рук и ног Подопечного.

3.1.4. Уход за волосами и ногтями Подопечного: мытье волос от 1 до 2 раз в неделю, причёсывание – по желанию Подопечного, бритье по необходимости.

3.1.5. Уход за глазами Подопечного: промывание, закапывание назначенных лечащим врачом лекарственных препаратов в целях предотвращения воспаления слизистой оболочки глаз, конъюнктивита и воспаления кожи вокруг глаз. Частота - по предписанию лечащего врача.

3.1.6. Уход за полостью носа Подопечного: очистка от скопления выделений в целях предотвращения затруднения дыхания через нос, воспаления слизистой оболочки носа и носовых пазух и образования язвочек. Частота - по предписанию лечащего врача.

3.1.7. Уход за полостью рта Подопечного: чистка зубов и очищение десен после полного сна и после каждого приема пищи, а также после рвоты. Если Подопечный пользуется зубными протезами, чистка протезов в соответствии с инструкциями по использованию.

3.1.8. Уход за ушами Подопечного: 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.

3.1.9. Уход за кожей Подопечного: если кожа сухая, смазывать ее кремом - по желанию клиента. При уходе за Подопечным, который не в состоянии справиться со своими нуждами, работник по уходу должен обеспечить чистоту и сухость кожи:

3.1.10. - Ежедневно купать (обтирать) клиента (или, по крайней мере, мыть нижнюю часть его тела);

3.1.11. - Менять, по мере необходимости, абсорбирующие прокладки;

3.1.12. - При наличии катетера менять, по мере необходимости, мешочки для сбора мочи;

3.1.13. - Обращать внимание на состояние кожи и в случае изменения сообщать руководителю программы.

3.1.14. - Предпринимать все меры во избежание появления пролежней.

3.1.15. Купание Подопечного: мытье головы и всего тела, проводится по меньшей мере, один раз в неделю.

3.1.16. Порядок исполнения обязанностей по гигиене. Специалист по уходу должен:

3.1.17. Укреплять и поощрять самостоятельность Подопечного, дать ему возможность выполнять, насколько он способен, действия, связанные с личной гигиеной.

3.1.18. Строго следить за личной гигиеной Подопечного; следить, чтобы Подопечный и его одежда, включая нижнее белье, были чистыми и не издавали неприятного запаха.

3.1.19. Обеспечивать купание Подопечного одним из подходящих способов:

3.1.20. 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. Мытье, помощь в мытье Подопечному в ванной комнате, только в случае, если Подопечный может передвигаться самостоятельно или с помощью трости, костылей, на инвалидном кресле. Мытье Подопечного в кровати, если Подопечный - лежачий или затруднена его транспортировка в ванную. Так же купание Подопечного осуществляется в кровати с помощью губки, или на стуле в случае отсутствия условий для купания.

3.1.21. Не смущать Подопечного во время купания (если Подопечного в состоянии мыть интимные части тела, он должен делать это самостоятельно).

3.1.22. Убеждать Подопечного мыться, если он не согласен, а в случае решительного отказа, сообщать руководителю и семье Подопечного.

- 3.1.23. Регулярно стричь Подопечному ногти на руках (за исключением клиентов, страдающих сахарным диабетом). Стрижка ногтей на ногах не является обязанностью работника по уходу. Если некому стричь ногти на ногах Подопечного, работник должен сообщить об этом руководителю и семье клиента. Он должен также информировать руководителя и семью, если он обнаружил у клиента вросший ноготь или грибковое заболевание (на руке или на ноге).
 - 3.1.24. Заботиться зимой о нагреве ванной комнаты и регулировать температуру воды в соответствии с предпочтениями клиента.
 - 3.1.25. Убедиться, что принадлежности, необходимые для купания, (полотенце, мыло, шампунь, мочалка, одежда для переодевания) находятся в доступном для Подопечного месте.
 - 3.1.26. При необходимости во время купания клиента (в зависимости от его состояния) пользоваться перчатками.
 - 3.1.27. Соблюдать меры предосторожности во время купания: купать клиента сидящим на стуле, использовать гибкий душ, вытирать его сидящим на стуле или стоящим на сухом коврике.
 - 3.1.28. Убедиться, что в ванной комнате есть необходимые принадлежности, такие как поручни на стенке и резиновый коврик, предотвращающий скольжение. Если эти принадлежности отсутствуют, сообщить об этом семье и руководителю.
 - 3.1.29. Присматривать за Подопечным, который купается самостоятельно, наблюдать за ним или разговаривать с ним. Следить за тем, чтобы дверь ванной не была заперта.
 - 3.1.30. Следить за тем, чтобы Подопечный был насухо вытерт после купания, особенно в таких местах, как подмышки и между пальцами ног и т.п.
 - 3.1.31. Следить за тем, чтобы Подопечный вышел из ванной закутанным в полотенце или одетым.
 - 3.1.32. Если у Подопечного зубные протезы, обеспечить наличие закрывающейся емкости для их хранения.
 - 3.1.33. Сообщать руководителю о случаях отказа Подопечного пользоваться горячей водой или нагревать ванную комнату, а также об отсутствии нагревательного прибора и других препятствиях для проведения гигиены.
- 3.2. ТУАЛЕТ ПОДОПЕЧНОГО**
- 3.2.1. В перечень обязанностей входит:
- 3.2.1.1. Помощь при посещении туалета: помощь при перемещении Подопечного с кровати на стул или инвалидное кресло, сопровождения в туалет и пересаживании с инвалидного кресла на унитаз и обратно. Помощь в уходе за собой после отправления нужд.
 - 3.2.1.2. 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.
 - 3.2.1.3. Если клиент пользуется абсорбирующими прокладками, менять прокладку у клиента не реже, чем через каждые 8 часов.
- 3.2.2. Порядок исполнения обязанностей: Специалист по уходу должен:
- 3.2.2.1. Поощрять клиента отправлять естественные нужды в туалете,
 - 3.2.2.2. Если в отсутствие работника по уходу некому ее поменять или прокладки закончились, сообщить об этом руководителю.
 - 3.2.2.3. Сообщить руководителю о необходимости судна, кресла с сантехническим оборудованием или комодом.
 - 3.2.2.4. Следить за наличием в туалете клиента необходимых предметов и устройств, таких как поручень на стенке, туалетная бумага на расстоянии вытянутой руки, соответствующая высота унитаза. Об отсутствии вышеперечисленного следует сообщить руководителю.
 - 3.2.2.5. Планировать потребность в средствах личной гигиены, необходимых для Подопечного, сообщать о необходимости обеспечить наличие руководителю и семье Подопечного.
- 3.3. ОДЕВАНИЕ ПОДОПЕЧНОГО**
- 3.3.1. В перечень обязанностей входит:
- 3.3.1.1. Смена нательного белья Подопечного в случае необходимости (загрязнения).
 - 3.3.1.2. Одевание/раздевание либо помощь в одевании/раздевании для поддержания комфортного состояния Подопечного (на прогулку, на период бодрствования и сна).
- 3.3.2. Порядок исполнения обязанностей. Специалист по уходу должен:

- 3.3.2.1. Помогать Подопечному сохранять чистоту одежды и убеждать его сменить одежду в случае необходимости.
- 3.3.2.2. Заботиться о том, чтобы при переодевании не смутить, не задето чувство стыдливости клиента.
- 3.3.2.3. Следить за соответствием одежды и обуви клиента погоде, времени года и месту прогулки.
- 3.3.2.4. Помогать Подопечному в одевании и обувании в соответствии с его состоянием здоровья и подвижности.
- 3.3.2.5. Поощрять Подопечного, если он способен, одеваться и раздеваться самостоятельно.
- 3.3.2.6. Заботиться о комфорте Подопечного, соблюдая при подборе одежды и обуви их соответствие размеру Подопечного, практичность и удобство при одевании и ходьбе.
- 3.3.2.7. Если Подопечный отказывается одеваться опрятно и по сезону, а также в случае отсутствия у него необходимой одежды и обуви, следует сразу сообщить об этом его семье и руководителю.
- 3.3.2.8. Сообщать руководителю о необходимости предоставить дополнительные комплекты белья и одежды и желательном качестве белья и одежды, учитывая, что одежда Подопечных, проводящих много времени в постели, должны быть из натуральных тканей, без пуговиц, швами наружу, чтобы ее было легко одевать и снимать.

3.4. ПЕРЕМЕЩЕНИЕ ПОДОПЕЧНОГО

3.4.1. В перечень обязанностей входит:

- 3.4.1.1. Помощь в перемещении Подопечного с кровати на стул или инвалидное кресло и обратно, если Подопечный не полностью обездвижен, может сидеть.
- 3.4.1.2. Помощь в передвижении ослабленного Подопечного в пространстве помещения, где находится Подопечный, в случае, если он может передвигаться самостоятельно или с помощью трости, костылей, на инвалидном кресле.
- 3.4.1.3. Наблюдение за Подопечным и поддержка его по мере надобности, когда он ходит по дому и вне дома.
- 3.4.1.4. Выбор безопасных для Подопечного маршрутов прогулок так, чтобы они не имели препятствий и были безопасны для Подопечного.
- 3.4.1.5. Организация удобного и безопасного пространства для перемещения Подопечного на месте оказания услуг по уходу.

3.4.2. Порядок исполнения обязанностей. Специалист по уходу должен:

- 3.4.2.1. Руководствоваться профессиональными инструкциями руководителя в вопросах подвижности и активности Подопечных.
- 3.4.2.2. Если Подопечный прикован к постели, осуществлять уход за ним только в соответствии с профессиональными инструкциями руководителя.
- 3.4.2.3. Побуждать Подопечного к двигательной активности в доме и вне дома, в соответствии с его возможностями.
- 3.4.2.4. Перед уходом убедиться, что Подопечный находится в удобном и безопасном положении.
- 3.4.2.5. Проверить нуждается ли Подопечный во вспомогательных средствах и аксессуарах для ходьбы в доме и вне дома и, если нуждается, информировать семью Подопечного и руководителя.
- 3.4.2.6. Сообщать семье и руководителю о случаях, когда Подопечный длительное время отказывается от активных действий или не хочет вставать с постели.
- 3.4.2.7. Информировать руководителя о случаях, когда невозможно выполнить данные инструкции по двигательной активности Подопечного.
- 3.4.2.8. Разъяснять Подопечному и его семье о важности устранения предметов, мешающих безопасности его передвижения по дому (ковры, провода от электроприборов, мебель и т.п.) и убрать их с согласия и/или при участии самого Подопечного. В случае невозможности обеспечить меры предосторожности для безопасности Подопечного при перемещении сообщать руководителю.
- 3.4.2.9. Внимательно следить за изменениями в подвижности и функциональной активности Подопечного и информировать о них руководителя программы, чтобы получить новые инструкции по поддержанию подвижности и активности Подопечного.

3.5. ЧИСТОТА И ПОРЯДОК

3.5.1. В перечень обязанностей входит:

- 3.5.1.1. Обеспечение порядка на спальном месте.
- 3.5.1.2. Приведение в порядок постели Подопечного: расправлять простыни и покрывала.
- 3.5.1.3. Смена постельного белья Подопечного в случае необходимости (загрязнения)
- 3.5.1.4. Проветривание комнат при каждом визите.
- 3.5.1.5. Поддержание порядка на месте нахождения Подопечного
- 3.5.1.6. Легкая влажная уборка (протираание пыли, протираание пола), вынос бытовых отходов в контейнеры для мусора, установленные в пределах квартала.
- 3.5.1.7. Сервировка стола, уборка и мытьё посуды, Подопечного, после каждого приема пищи при наличии воды в месте пребывания Подопечного.
- 3.5.1.8. Поддержание чистоты на месте приготовления пищи, мытьё приборов приготовления пищи и средств уборки после их использования Исполнителем.
- 3.5.1.9. Восстановление чистоты в туалете и ванной после каждого использования их Подопечным (смыв воды в унитазе, споласкивание ванны и раковины).
- 3.5.1.10. Уборка ванной после купания Подопечного и вытирание пола насухо.
- 3.5.1.11. Стандартная уборка: мытьё пола, мытьё плиты, мытьё раковин, мытьё ванны, мытьё унитаза, вытирание пыли.
- 3.5.1.12. Генеральная уборка, включающая мытьё окон и дверей, стирку штор, чистку ковров, мытьё холодильника, уборку в кухонных шкафах, уборку в платяных шкафах.

3.5.2. Порядок исполнения обязанностей. Специалист по уходу должен:

- 3.5.2.1. Если клиент прикован к кровати, смену постельного белья проводить с в соответствии с профессиональными инструкциями в целях избегания повреждения кожи.
- 3.5.2.2. Принимать меры предосторожности при включении приборов обогрева и охлаждения в комнатах пребывания клиента, а также в ванной комнате и туалете.
- 3.5.2.3. Позаботиться о подходящей температуре в комнате (обогрев/ охлаждение) и сообщать руководителю в случае отклонений.
- 3.5.2.4. Сообщить семье Подопечного о перечне необходимых средств для ведения хозяйства (продукты, моющие средства и т.п.) и в случае нехватки сообщить руководителю.
- 3.5.2.5. Немедленно сообщить семье и руководителю о повреждениях в здании, бытовых приборах, в электричестве.
- 3.5.2.6. Следить за тем, чтобы чистящие средства хранились в месте отдаленном от продуктов питания.
- 3.5.2.7. Проинформировать руководителя в случае, если Подопечный нуждается в других услугах по ведению быта, не входящих в перечень должностных обязанностей специалиста по уходу (связанных с ведением хозяйства в неблагоустроенной квартире/доме).

3.6. СТИРКА И УХОД ЗА ОДЕЖДОЙ И ОБУВЬЮ

3.6.1. В перечень обязанностей входит:

- 3.6.1.1. Стирка грязного нательного и постельного белья Подопечного в автоматической стиральной машинке при ее наличии в месте нахождения Подопечного. Исполнитель 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. Возможна сдача белья и одежды в прачечную по поручению Подопечного или Заказчика за счет Заказчика. Стирка мелкого нательного белья возможна вручную.
- 3.6.1.2. Починка одежды в случае необходимого мелкого ремонта.
- 3.6.1.3. Глаженьё нательного, постельного белья и одежды Подопечного в случае необходимости при наличии утюга, гладильной доски и электричества на месте оказания услуг по уходу.
- 3.6.1.4. Мытьё и чистка уличной обуви.

3.6.2. Порядок исполнения обязанностей. Специалист по уходу должен:

- 3.6.2.1. Сообщить об отсутствии необходимого инструментария и чистящих средств для выполнения должностных обязанностей по стирке и уходу за одеждой.

- 3.6.2.2. Согласовывать перечень используемых чистящих средств и способ обработки с Заказчиком и Подопечным.
- 3.6.2.3. Сообщить руководителю о появлении аллергических реакций и предположениях, на какие чистящие средства они возникли.

3.7. ПРИГОТОВЛЕНИЕ, КОРМЛЕНИЕ, ПОМОЩЬ В ПИТЬЕ

3.7.1. В перечень обязанностей входит:

- 3.7.1.1. Приготовление пищи (либо помощь в приготовлении) в соответствии с пожеланиями Подопечного, его привычками и медицинскими ограничениями (состоянием полости рта/зубов). Регулярность приготовления устанавливается руководителем по желанию Заказчика.
 - 3.7.1.2. Разогрев приготовленной пищи перед каждым его приемом пищи.
 - 3.7.1.3. Приготовление простых напитков: компот, чай, кофе, какао.
 - 3.7.1.4. Кормление либо помощь в кормлении Подопечного в часы дежурства Исполнителя по режиму, согласованному с Заказчиком (указывается руководителем).
 - 3.7.1.5. Помощь в питье в любое время по просьбе Подопечного в часы дежурства Исполнителя.
 - 3.7.1.6. Помощь в заготовке овощей и фруктов на зиму в соответствии с потребностями Подопечного.
- #### **3.7.2. Порядок исполнения обязанностей. Специалист по уходу должен:**
- 3.7.2.1. Привлекать клиента к самостоятельному приготовлению пищи в пределах его возможностей.
 - 3.7.2.2. Знакомить Подопечного с принципами здорового питания, прописанной диеты, поощрять сбалансированное питание Подопечного.
 - 3.7.2.3. Сообщить о невозможности приготовить пищу по причине отсутствия или неисправности оборудования для приготовления пищи или продуктов, ингредиентов.
 - 3.7.2.4. Соблюдать правила техники безопасности и правила личной гигиены
 - 3.7.2.5. Заботиться об эстетичном виде подаваемой пищи.
 - 3.7.2.6. Обратит внимание на качество продуктов питания в доме у клиента, срок их годности и условия хранения

3.8. ПОРУЧЕНИЯ И ПОКУПКИ

3.8.1. В перечень обязанностей входит:

- 3.8.1.1. Совершение покупок и выполнение различных поручений Подопечного (получение почты, совершение платежей, доставка продуктов, лекарств, средств ухода и уборки) за счет Заказчика согласно его просьбам и потребностям.
- 3.8.1.2. Предоставление отчетов Подопечному и Заказчику об использовании подотчетных денежных средств (кассовые чеки за совершенные покупки, оплаченные услуги).

3.8.2. Порядок исполнения обязанностей. Специалист по уходу должен:

- 3.8.2.1. Если Подопечный выражает желание участвовать в покупке продуктов и других товаров, поощрять это желание, не мешать клиенту делать самостоятельный выбор.
- 3.8.2.2. Максимальный вес одноразовой покупки не должен превышать 7 кг, если потребность в покупках выше 7 кг, покупка выполняется в несколько этапов.
- 3.8.2.3. Совершать покупки и выполнять поручения в районе проживания Подопечного.
- 3.8.2.4. Обращать внимание на срок годности приобретаемых продуктов питания, указанный на упаковке, следить, чтобы целостность упаковки была не нарушена.
- 3.8.2.5. Для экономии времени, заказ на покупку и деньги должны быть получены заранее, на предыдущем визите, а покупка осуществлена по дороге к Подопечному.

3.9. ПОДДЕРЖАНИЕ ЗДОРОВЬЯ ПОДОПЕЧНОГО

3.9.1. В перечень обязанностей входит:

- 3.9.1.1. Наблюдение за состоянием Подопечного
- 3.9.1.2. Наблюдение за состоянием здоровья: температура, отсутствие аппетита, сыпь, раздражение или ранки на коже, слабость, неустойчивость и т.п.
- 3.9.1.3. Наблюдение за душевным состоянием Подопечного: апатия, рассеянность, плаксивость, агрессивность, грусть, забывчивость и т.п.
- 3.9.1.4. Наблюдение за регулярностью отправления физических нужд и сообщать руководителю, если есть проблемы (запор, понос и т.п.)
- 3.9.1.5. Наблюдение за работой мочеиспускательной функции (недержание, частота, количество, цвет мочи) и сообщать об изменениях семье и руководителю программы.

- 3.9.1.6. Выполнение предписаний лечащего врача:
 - 3.9.1.7. Измерение температуры тела, определение артериального давления и др. и при необходимости фиксация данных в дневнике.
 - 3.9.1.8. Обеспечение приема лекарственных препаратов, закапывание капель в соответствии с предписаниями врача.
 - 3.9.1.9. Выполнение профилактических мероприятий для лежачих больных
 - 3.9.1.10. 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.
 - 3.9.1.11. ПеркуSSIONный массаж легких в целях избегания застойных явлений в легочной ткани.
 - 3.9.1.12. 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.
 - 3.9.1.13. Способствование двигательной активности в пределах кровати: помощь в выполнении посильных физических упражнений в целях повышения мышечного тонуса и укрепления опорно-двигательного аппарата.
 - 3.9.1.14. В случаях, когда нет противопоказаний, применять гимнастику для ног в целях профилактики тромбоза.
 - 3.9.1.15. Содействие в госпитализации в случае необходимости: специалист по уходу 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 сопроводить Подопечного в стационар при необходимости.
 - 3.9.1.16. Сопровождение Подопечного в больницу при необходимости.
 - 3.9.1.17. Оповещение семьи о результатах анализов и рекомендациях врачей, полученных во время сопровождения.
- 3.9.2. Порядок исполнения обязанностей. Специалист по уходу должен:
- 3.9.2.1. Давать лекарства в строгом соответствии с предписанием лечащего врача, независимо от пожеланий Подопечного. Если назначения нет, а помощь необходима, специалист должен сообщить об этом руководителю незамедлительно.
 - 3.9.2.2. Обеспечить недоступность лекарственных средств для Подопечных, увлекающихся «Самолечением»
 - 3.9.2.3. Сообщать руководителю и семье об изменениях физического и психического состояния Подопечного.
 - 3.9.2.4. Предупреждать семью и руководителя о необходимости вызова врача.
 - 3.9.2.5. Специалист по уходу не должен выполнять медицинские манипуляции, такие как постановка капельницы, внутривенных уколов независимо от наличия соответствующих навыков и медицинского образования.

3.10. ОРГАНИЗАЦИЯ ДОСУГА ПОДОПЕЧНОГО в целях создания условий для повышения мышечной активности, умственной работы и психологической разгрузки:

- 3.10.1.1. Чтение журналов, газет, книг, находящихся в месте пребывания Подопечного.
- 3.10.1.2. Проведение доверительных бесед в целях психологической адаптации Подопечного к новым условиям и поднимающих мотивацию Подопечного на скорейшее выздоровление.
- 3.10.1.3. 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 Заказчиком (оплачены транспортные расходы, билеты в культурные заведения на Подопечного и сотрудника Исполнителя, организована транспортировка Подопечного, если он находится в инвалидном кресле).
- 3.10.1.4. Разъяснительные беседы по состоянию Подопечного и выполняемому функционалу с родственниками.

4. Правила оказания услуг по уходу и социально-бытовому обслуживанию

4.1. Принципы оказания услуг по уходу и социально-бытовому обслуживанию на дому:

- 4.1.1. Сохранение, поощрение и восстановление самостоятельности Подопечного. Специалист должен поощрять самостоятельное выполнение Подопечным тех действий, которые он способен выполнять, обеспечивая при этом его безопасность.
- 4.1.2. Забота о личной безопасности подопечного во время оказания услуг по уходу, в том числе посредством создания соответствующих условий в его квартире.
- 4.1.3. Создание отношений доверия и взаимного уважения между специалистом по уходу и подопечным
- 4.1.4. Внимание к переменам в состоянии здоровья подопечного, в его личных, социальных и семейных обстоятельствах и регулярное сообщение о них координатору.
- 4.1.5. Внимание к предпочтениям, привычкам и потребностям подопечного (включая желание подопечного соблюдать в своем доме национальные традиции). Следует удовлетворять желания подопечного (в том случае, если они могут быть удовлетворены в рамках должностных обязанностей специалиста по уходу).
- 4.1.6. Терпимость на все проявления депрессивного агрессивного состояния, вызванных заболеваниями, в том числе, деменцией, всегда быть доброжелательным в общении с Подопечным.
- 4.1.7. Строгое выполнение плана по уходу, описанного руководителем (координатором) подразделения, в которой ясно определены виды и частота ухода. Очень важно, чтобы Подопечные и члены их семей осознавали, что специалист по уходу действует в рамках этого плана. Это поможет оградить подопечного и специалиста по уходу от возникновения конфликтных ситуаций.
- 4.1.8. Этичное отношение и сохранение человеческого достоинства: Подопечный должен выглядеть опрятно, одет в чистую, прикрывающую наготу тела, не рваную одежду, причесан, с аккуратными ногтями. Исполнителя не должен без нужды оголять тело Подопечного и прикасаться к нему, а также не рассказывать о личных особенностях Подопечного и о том, что происходит в его доме, если это не касается ухода за Подопечным, третьим лицам.

4.2. Обязанности специалистов по уходу:

5. Обязанности специалистов, оказывающих услуги по уходу и социально-бытовому обслуживанию

- 5.1. Специалист обязан оказывать услуги в соответствии с настоящей инструкцией, соблюдая законодательные нормы РФ.
- 5.2. Специалист обязан оказывать услуги в соответствии с обозначенным координирующим менеджером планом оказания услуг (дни, часы и виды услуг), согласованным с Заказчиком услуг.
 - 5.2.1. Приходить на место оказания услуг в назначенное время без опозданий.
 - 5.2.2. Не сокращать длительность оказания услуг без согласования с Заказчиком услуг через координирующего менеджера.
 - 5.2.3. Уходить с места оказания услуг после в назначенное планом время (не раньше и не позже).
 - 5.2.4. Согласовывать с координирующим менеджером случаи, когда работник остается сверх установленного времени.
 - 5.2.5. В случае, если сотрудник опоздал на работу, он должен отработать то время, на которое опоздал и сообщить об этом координирующему менеджеру и Заказчику услуг.
 - 5.2.6. Заранее сообщать координирующему менеджеру о предстоящем опоздании, неявки на работу или о одновременном изменении часов или дней работы.
 - 5.2.7. Сообщать координирующему менеджеру о неявке на работу по состоянию здоровья.
 - 5.2.8. Регулярно и точно сообщать координирующему менеджеру о времени начала и окончания оказания услуг.
 - 5.2.9. По требованию координирующего менеджера заполнять отчет по часам начала и окончания оказания услуг и подписывать его у Подопечного.
 - 5.2.10. Оказывать услуги в соответствии с согласованным с Заказчиком услуг планом оказания услуг для конкретного Подопечного; и не изменять план/виды работ без разрешения координирующего менеджера.
 - 5.2.11. Оказывать услуги, принимая во внимание желания и предпочтения Подопечного и в случае, если они расходятся с планом оказания услуг, сообщать об этом координирующему менеджеру и изменять план при согласовании с ним.
 - 5.2.12. Предоставлять необходимые отчеты координирующему менеджеру и Заказчику, в том числе, отчетные финансовые документы за все средства, переданные под отчет Заказчиком

специалисту в целях покупки необходимых средств и продуктов, покупка которых была поручена Заказчиком в рамках оказания услуг.

- 5.2.13. Не допускать конфликтных ситуаций с Заказчиком, Подопечным или его родственниками, а в случае их возникновения незамедлительно сообщать координирующему менеджеру.

5.3. Соблюдать требования о конфиденциальности информации:

- 5.3.1. Не разглашать следующие сведения: персональные данные лиц (специалистов по уходу, сотрудников Общества, Заказчиков услуг Общества и их Подопечных), доступные в системах обработки данных либо переданные, в целях исполнения функциональных обязанностей специалист; любую информацию о финансовых показателях деятельности Общества; ключи и коды к удаленным сервисам, используемым Обществом для осуществления хозяйственной деятельности; информацию об условиях сотрудничества со специалистами по уходу, самим Работником, в том числе уровня заработной платы; статистические данные по текущей деятельности; бизнес-процессы и архитектуру разработанных самостоятельно или с помощью третьих лиц сервисов для ведения хозяйственной деятельности.

5.4. Ответственность специалистов, оказывающих услуги по уходу и социально-бытовому обслуживанию

5.4.1. Специалист несёт ответственность за:

- 5.4.1.1. Качество и своевременность выполнения своих обязанностей, предусмотренных настоящей инструкцией – в пределах заказанной услуги и действующего законодательства Российской Федерации.
- 5.4.1.2. Причинение материального ущерба – в пределах, определенных действующим гражданским законодательством Российской Федерации.
- 5.4.1.3. Правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, в пределах определенных действующим гражданским законодательством Российской Федерации.
- 5.4.1.4. Разглашение личной информации о Подопечных и членах их семей.

- 5.4.2. **Специалист не несет ответственность за невыполнение функциональных обязанностей по причине ограничения допуска на место оказания услуг со стороны Подопечного или Заказчика, а также по причине отсутствия на месте оказания услуг необходимых средств.**

Инструкция утверждена 07.12.2017 года.

Патронажная служба «ПРОФИЛЬ МИЛОСЕРДИЯ».