Выделение услуг социального работника из состава услуг заботы

	Обычно входит в состав услуг социального работника	Обычно не входит в состав услуг социального работника (уровень заботницы-профи)	Никогда не входит в состав услуг социального работника (уровень заботницы-эксперта)
Организация питания и питьевого режима	**3.1. Покупка и доставка на дом продуктов питания** **3.2. Приготовление еды** **3.3. Разогревание готовых блюд и Содействие Подопечному в приеме пищи** **3.4. Содействие Подопечному в питье** **3.5. Составление меню** **3.6. Организация полноценного приема пищи с сервировкой стола** **3.7. Отслеживание объемов потребления пищи, питательных веществ и жидкости.** **3.8. Корректировка режима питания и питьевого режима** **3.9. Мотивация Подопечного принимать необходимый, но не превышающий достаточного объем пищи** **3.10. Отслеживание сроков годности продуктов**	3.13. При наличии назогастрального зонда и гастростомы Заботницы организуют кормление через зонд или гастростому (по предписаниям врача, обычно 5-6 раз в день температуры 38-40°С по 200-400 мл), обрабатывают и дезинфицируют многоразовые медицинских приспособления для кормления. 3.14. Для лиц с риском утраты либо потребностью развития когнитивных функций Заботницы ставят когнитивные задачи в процессе составления меню, списка продуктов, приготовления еды, сервировки стола, приема пищи, уборки места приготовления и приема пищи. 3.15. Для лиц с ОВЗ и уже проявленными когнитивными расстройствами Заботницы подбирают подходящий способ обозначения времени приема пищи, мест хранения продуктов и инвентаря, способов обработки продуктов, режима и правил питания (можно-нельзя) на понятном для подопечного языке – картинками/стикерами/значками. 3.16. Для лиц с нарушениями речи, слуха, зрения – подбирают подходящий	Заботницы используют процесс организации питания Подопечного не только как способ повышения его самостоятельности и независимости от помощи других, но также как способ социальной адаптации. Заботницы выполняют функционал, перечисленный выше особым образом: вовлекают Подопечного в процесс приготовления еды, сервировки стола, уборки инвентаря в целях развития/поддержания когнитивных функций (мелкой/крупной моторики, воображения, памяти, навыка самоконтроля, управления процессом); формируют у Подопечного позитивное отношение к приему пищи через заботу об эстетичном виде подаваемой пищи, красивую сервировку стола, организацию музыкального фона в процессе приема пищи, воссоздание традиций семьи. Перед подачей еды обездвиженным подопечным лучше подать влажное теплое хлопковое полотенце вместо влажных салфеток; готовят Подопечного к самостоятельному приему пищи и питья:

	3.11. Обеспечение безопасности процесса приема пищи и питья. **3.11. Обеспечение безопасности процесса приема пищи и питья.**	способ обозначения чувства голода, жажды и других связанных с питанием запросов помощи. 3.17. При работе с возрастными подопечными Заботницы используют смену ролей для восстановления чувства собственной значимости («научи меня готовить твое любимое блюдо), содействуют сохранению семейных традиций (помогают создать подопеному собственную кулинарную книгу), при желании Подопечного заготавливать овощи и фрукты на зиму – содействуют ему в заготовках.	• адаптируют процесс питания так, чтобы Подопечный мог принимать пищу и пить без посторонней помощи (применение соответствующих приспособлений: поильников, специальных ножей, ложек и т.д.); • обучают приготовлению простой еды и навыкам использования кухонной утвари и оборудования, обучение поиску рецептов в сети интернет; • обучают правилам противопожарной безопасности, обращению с электрической плитой/духовым шкафом/газовой горелкой, правилам безопасной обработки пищи; • содействуют самостоятельному совершению покупок в магазинах при способности Подопечного перемещаться самостоятельно, обучают совершению покупок в магазинах при помощи современных средств оплаты (карты, куар-кода); • при желании Подопечного и отсутствии ограничений со стороны Клиента обучают Подопечного заказу продуктов и готовой еды через сеть интернет; способствуют расширению объема взаимодействия Подопечного с близкими людьми:

			• путем организации званых обедов у Подопечного, «праздничных» приемов членов семьи Подопечного; • посредством приготовления блюд-презентов от Подопечного для родственников на дни рождения и другие события.
Повседневная гигиена и уход за телом	**4.1. Покупка средств гигиены** **4.2. Оказание помощи при повседневной гигиене. (Умывание лица либо помощь в умывании, гигиеническая обработка рук и ног Подопечного. Уход за глазами. Уход за полостью носа. Уход за полостью рта. Уход за ушами. Мытье рук Подопечного либо контроль. Уход за кожей Подопечного.** **4.3. Оказание помощи в одевании и переодевании, смене нательного и постельного белья Подопечного в случае необходимости (при каждом загрязнении в пределах предоставленных Клиентом комплектов белья).** **4.4. Помощь проведении туалета** **4.5. Организация подходящих условий при проведении гигиенических процедур**	4.10. При наличии стом • смена недринируемых и опорожнение дренируемых мешков для стом, • обработка нательных элементов стом/катетеров, • своевременный заказ необходимых комплектующих для стом/катетеров за счет и по согласованию с Клиентом, • выполнение предписаний врача по профилактике развития инфекции в местах соприкосновения стом с кожей, • обучение родственников навыкам обработки видимых частей стом/катетеров (по запросу). 4.11. Для лиц с ОВЗ и когнитивными расстройствами • подбор подходящего способа обозначения пути до места проведения	Заботницы организуют гигиену Подопечного таким образом, чтобы он самостоятельно поддерживал личную гигиену настолько, насколько он способен. Заботятся о повышении комфорта, например, используют махровые полотенца для укрытия оголенных участков тела во время проведения гигиены. Организуют пространство проживания Подопечного таким образом, чтобы при выполнении гигиенических процедур Подопечный был максимально самостоятельным, а риски (падения, травм) минимизированы. Размещают необходимое оборудование, поручни для перемещения, доступность принадлежностей для гигиены, размещают резиновые коврики, предотвращающие скольжение и т.д. с помощью и за счет Клиента. Защищают личные границы Подопечного и исключают посторонних свидетелей

	(необходимый температурный режим, приток свежего воздуха). **4.6. Организация режима дня** **4.7. Обучение Подопечного применению используемых средств реабилитации (санитарное кресло в комнате, ходунки, трости)** **4.8. Подбор наиболее подходящего адсорбирующего белья и наиболее подходящих профессиональных косметических средств ухода.** **4.9. По запросу Клиента обучение Клиента проведению гигиенических процедур.**	гигиены (туалета, ванной, душевой) и правил использования сантехнического оборудования (обязательно смыть, внимание горячо, холодная вода, выбросить в мусорное ведро и т.д.) – картинками/стикерами/значками, • формирование социально-приемлемого поведения при гигиенических процедурах (этичное сообщение о желании, закрывание двери, смыв и т.д., • формирование, поощрение привычки повседневной гигиены и смены нательного белья, • размещение режима гигиенических процедур на видном месте, при такой необходимости. 4.12. Для лиц с нарушениями речи, слуха, зрения • подбор подходящего способа обозначения позыва в туалет и других связанных с гигиеной запросов помощи. 4.13. Для лиц с риском утраты либо потребностью развития когнитивных функций • постановка когнитивных задач в процессе чистки зубов (сегодня все делаем левой), мытье рук (наполнить мыльницу мылом), при использовании	при проведении гигиенических процедур «Подопечный одевается – сейчас выйдет».

		косметики (найди новое место для крема и запомни) и т.д.	
Обеспечение достойного внешнего вида и самоощущения Подопечного	**5.1. Купание Подопечного / общий душ** **5.2. Гигиенический уход за ногтями** **5.3. Уход за волосами** **5.4. Помощь в переодевании подопечного** **5.5. Обеспечение опрятности одежды и обуви Подопечного** **5.6. Обучение Подопечного навыкам безопасного определения приемлемой температуры воды, контроль систем слива (профилактика и устранение засоров).**	5.7. У детей Заботницы формируют привычку опрятно выглядеть, развивают навык чувствования уместности «наряда» через игру, развивают способность строить гипотезы о характере занятости человека по его внешнему виду во время посещения общественных мест. 5.8. Для лежачих подопечных Заботница обеспечивает регулярное полноценное купание подопечного с применением воды, даже если подопечный обездвижен полностью, понимая, что для любого человека вода обладает особым терапевтическим эффектом и не может быть заменена средствами сухой гигиены. По согласованию с Клиентом Заботница использует любую возможность расширять объем взаимодействия обездвиженного подопечного с внешним миром, подключая профессиональных парикмахеров, подологов и других специалистов. 5.9. Возрастных подопечных, способных передвигаться самостоятельно, Заботницы мотивируют выходить из дома при любой такой возможности - посещать парикмахерскую, кабинет маникюра/педикюра, магазины одежды вместо заказа специалистов на дом,	Заботницы уделяют особое внимание внешнему виду подопечного как способу улучшения его самоощущения и разрушения барьеров для расширения социальных связей. Заботницы подкрепляют смену событий соответствующим «туалетом» подопечного (разная одежда для сна и бодрствования, часы приема гостей, праздника, выход на улицу и т.д.) Организуют размещение одежды и обуви согласно назначению шкафов, логично для подопечного, обозначая ярлычками шкафы/коробки для быстрого обнаружения необходимых предметов и сохранения порядка. Используют тему одежды, чтобы создать теплый контакт с Подопечных: рассматривают семейные фотографии, обсуждают комплекты и стиль одежды на фотографиях, изучают любимую одежду и обувь и историй, связанные с ними. При организации купания и при отсутствии противопоказаний Заботницы создают новые позитивные впечатления через SPA-эффекты: применяют арома-масла (мята охлаждает, аромат хвои и корицы согревает, аромат цитрусовых помогает легче переносить тошноту и

		оказывая необходимую помощь в сопровождении. 5.10. Для лиц с риском утраты или потребностью развития когнитивных функций Заботницы ставят когнитивные задачи на категоризацию одежды и обуви (сложи на место) и память (найди с первой попытки), формирование собственного вкуса (составь комплекты из этой одежды). Заботницы подключают Подопечного к уходу за одеждой и обувью: обучают подопечного свойствам различных тканей, способов ухода за ними, формирование навыков мелкого ремонта одежды (обработке петлей, различных стежков, замене пуговиц, устранению затяжек и т.д.) 5.11. Для лиц с ОВЗ и когнитивными расстройствами Заботницы предусмотрительно формируют комплекты одежды на типовые жизненные обстоятельства на случай самостоятельного выхода без сопровождения (прогулка, посещение объектов культуры, больниц, дневная одежда, ночная одежда, посещение гостей, прием гостей) чтобы подопечный, одеваясь самостоятельно, ничего не упустил и выглядел достойно в общественных местах. 5.12. При наличии стом, оборудования, ограничений подвижности частей тела	повышает аппетит), безопасные свечи и арома-лампы.

		Заботницы адаптируют одежду для удобства и безопасности подопечного (замена пуговиц на молнию, дополнительные разрезы и т.д.)	
Помощь при перемещении и сопровождение подопечного	**6.1. Содействие в перемещении по дому и за пределами дома** **6.2. Организация безопасного для передвижения Подопечного пространства**	6.3. Для лиц с риском утраты или потребностью в развитии когнитивных функций Заботницы ставят задачи на пространственно-временную ориентацию в пути из точки А в точку Б (посильные и безопасные для Подопечного) 6.4. С детьми заботницы изучают явления природы и окружающей среды во время прогулок, обучают навыку перехода дороги, использования транспорта, такси, автобусов по типовым маршрутам сопровождения (в школу, на кружки и обратно домой), развивают пространственную ориентацию через игру «Покажи мне дорогу» 6.5. Возрастным подопечным Заботницы разъясняют права потребителя и конституционные права гражданина РФ в случаях, когда видят, что их нарушают, организуют прогулки по местам памяти, значимым для Подопечного местам, фотографируют при желании Подопечного и собирают историю по рассказам, могут собрать фотоальбом с заметками.	Заботницы анализируют возможности повышения самостоятельности Подопечного и снижения рисков с использованием специального оборудования, оказывает помощь в освоении оборудования. Заботницы помогают запланировать повторяющиеся маршруты Подопечного с учетом доступности среды, чтобы Подопечный мог их использовать самостоятельно. Используют прогулки как способ стимулирования когнитивных функций, изучая с Подопечным памятники, объекты архитектуры, растительность, транспортные средства и их маршруты, обучает Подопечного использованию современных средств навигации (2гис, яндекс карты) Предусматривают меры на случай, если Подопечный заблудится (готовит вкладыши в карманы одежды с именем и телефоном, заучивают с Подопечным номера телефонов близких, договариваются о месте встречи в случае, если Подопечный потеряется, порядке действий)

Поддержание чистоты и порядка	**7.1. Покупка чистящих средств и инвентаря** **7.2. Стирка грязного нательного и постельного белья** **7.3. Поддержание чистоты и порядка в комнате проживания Подопечного** **7.4. Поддержание чистоты на месте приготовления пищи** **7.5. Поддержание чистоты в туалете и ванной** **7.6. Маркировка средств уборки и использование в соответствии с маркировкой** **7.7. Обеспечение безопасности при использовании чистящих средств** **7.8. Чистка бытового оборудования и уборочного инвентаря** **7.9. Поддержание порядка в местах хранения чистящих средств** **7.10. Вынос бытовых отходов**	7.11. Для лиц с ОВЗ и когнитивными нарушениями Заботницы подписывают места хранения удобным для Подопечного способом (картинки/стикеры), обучает применению языка обозначений. 7.12. У лиц с риском утраты или потребностью в развитии когнитивных функций стимулирует формирование новых когнитивных связей путем перестановки мебели, изменения положения предметов быта и сопровождения в процессе решения задач. 7.13. У детей - формируют привычку заправлять кровать, убирать по местам игрушки, поддерживать порядок в своей комнате. 7.14. Возрастных подопечных Заботницы вовлекают Подопечного в организацию порядка через игру «Покажи, как тебе хочется, чтобы я делал», Подопечных, склоненных к захламлению, мотивирует соблюдать санитарные нормы через разбор имущества и поиск способов применения (на подарки / картины на стену, помощь беженцам и малоимущим).	В процессе оказания услуг Заботницы формируют у Подопечного привычку убирать за собой в пределах своих возможностей, организуя пространство и расположение вещей так, чтобы подопечный был максимально самостоятелен в поддержании порядка, обучают навыкам безопасного обращения с установленной бытовой техникой (стиральной машинки, сушки при наличии, утюга и т.д.) и чистящими средствами; заботятся о предотвращении использования «грязного» и «чистого» уборочного инвентаря не по назначению, в соответствии с маркировкой (цветовой/буквенной). Важно! Уборка является самым частым предметом споров заказчиков услуг заботы и их исполнителей, поэтому стороны следуют следующим правилам: Уборка входит в обязанности специалистов только в том случае, если специалист может на время уборки оставить подопечного без внимания и присмотра. Обязанности специалиста по уборке ограничены поддержанием чистоты и порядка во всех местах пользования Подопечным или используемых специалистом в процессе оказания

			услуг. Если уборка нужна не только за подопечным, но и за другими лицами на адресе, то это согласуется отдельно и отражается на стоимости услуг. Генеральная уборка в задачи специалиста не входит - об этом подробнее в дополнениях к настоящей главе. Еще один важный момент. В Своде Правил красной нитью проходит забота о поддержании самостоятельности и независимости подопечного от помощи других. Под этим предлогом специалист не имеет права перекладывать обязанности по поддержанию чистоты и порядка на подопечного даже если он способен это делать самостоятельно. В этом случае специалист должен следовать принципу целесообразности подключения подопечного к выполнению услуг. Специалист может подключать Подопечного к уборке только если он сам этого желает, а также в том случае, если есть смысл в этом действии и поставлена задача со стороны Клиента, например "приучить ребенка прибирать за собой игрушки", либо "пусть сортирует и раскладывает белье в шкафах по местам, чтобы поддерживать когнитивные функции".
Помощь при взаимодействии с	**.1. Помощь подопечному в планировании необходимых ему**	8.5. Размещение на видном месте шпаргалки с номерами телефонов пожарной, милиции, скорой,	Заботницы создают условия для того, чтобы Подопечный взаимодействовал с поставщиками товаров и услуг самостоятельно, обучают использованию

поставщиками товаров и услуг	**покупок и решении бытовых вопросов** **8.2. Совершение покупок и выполнение различных поручений Подопечного в районе проживания Подопечного** **8.3. Страховка Подопечного при совершении покупок: отслеживание срока годности приобретаемых продуктов, целостности упаковки, состава продукта и качества выполнения заказанных услуг.** **8.4. Отслеживание работоспособности используемого подопечным оборудования, при необходимости помощь Подопечному в вызове необходимых служб и содействие во взаимодействии с поставщиками товаров и услуг (сантехники, электрики, провайдеры интернет и подобные).**	социального работника, сиделок, компании, соседей, близких людей 8.6. Обучение Подопечного навыкам выявления мошенников и способам защиты от их действий 8.7. Помощь в заведении номеров экстренных служб в мобильный телефон/смартфон Подопечного, обучение навыкам вызова соответствующих служб 8.8. При согласии Клиента подключение Подопечного к расчетам по выданным подотчетным суммам и отчету по чекам по факту совершенных покупок. 8.9. При согласии Клиента обучение Подопечного навыкам заказа товаров и услуг через систему интернет с использованием пластиковых карт, электронных систем оплаты 8.10. Содействие Подопечному в установке необходимых интернет-приложений на смартфон, помощь входа в личный кабинет, помощь при оплате услуг и заказе товаров 8.11. Обучение навыкам работы с системой госуслуги / электронный журнал / налог.ру	смартфонов (как занести контакты, совершить звонок), пополняют список контактов необходимыми телефонами, при приеме служб наблюдают за добросовестностью выполнения поставленных задач и т.д.

Забота о когнитивном и психологическом здоровье Подопечного	**9.1. Обеспечение соблюдения режима дня, полноценного сна,** **9.2. Способствование физической активности подопечного в пределах его возможностей.** **9.3. Организация досуга Подопечного во время визита:** • **общение на темы, интересные Подопечному,** • **чтение книг,** • **организация игр в соответствии с возрастными и физическими особенностями,** • **включение «полезных» игр в досуг, поддерживающих и развивающих интеллект, память, речь, способность ориентироваться во времени и пространстве (упражнения на мелкую моторику, решение ребусов/задач/кроссвордов, творческие задания),** • **если у Подопечного есть хобби либо сфера, в котором он эксперт - запрос на обучение этой сфере знаний (например, игра в шахматы, реакции металлов и т.д.).**	**9.4. Приглашение гостей, сопровождение в гости для совместного досуга, организации настольных игр Подопечного и ближнего окружения (соседей, друзей), помощь в организации поздравлений от Подопечного в том числе с помощью современных средств связи, организация праздничной атмосферы по соответствующим поводам.** **9.5. Контроль и содействие в выполнении заданий, предписанных специалистами (реабилитологами / психологами / педагогами и др.)** **9.6. Организация досуга Подопечного на период отсутствия специалиста – подготовка для просмотра / чтения / прослушивания и обучение поиску в сети интернет книг/ аудиокниг / фильмов.** 9.9. Для возрастных подопечных Составление «альбома» важных воспоминаний: людей, событий, мест. Повторное «проживание» важных для Подопечного событий. Поиск потерянных связей и восстановление общения (в том числе через социальные сети), поздравления родственников, общение по видеосвязи.	Заботницы уделяют особое внимание досугу как способу профилактики негативных последствий «преимущественного одиночества», способу развития и адаптации к актуальному состоянию, а также способу создания атмосферы взаимного доверия и уважения. Поэтому планируют досуг также, как и остальной функционал.

		9.10. При наличии домашних растений полив, уход за листьями, пересадка, подключение Подопечного к осуществлению ухода за растениями, изучение растений как способ расширения кругозора. 9.11. При наличии домашних питомцев уборка лотка, смена пеленок, выгул приученного к прогулке питомца, смена воды, наполнение миски кормом, подключение Подопечного к осуществлению ухода за питомцами. Включение элементов дрессировки собак, ухода за шерстью питомца, организация взаимодействия питомца и Подопечного. Изучение животных как способ развития памяти, речи, пространственно-временной ориентации	
Забота о физическом здоровье Подопечного	**10.1. Наблюдение за состоянием здоровья** **10.2. Обеспечение приема лекарственных препаратов** **10.3. Покупка, доставка на дом лекарственных средств** **10.4. Поддержание нормального микроклимата** **10.5. Отслеживание изменений предпочтений Подопечного**	10.14. Анализ изменений состояния в динамике, своевременная реакция на отклонение, оценка рисков для здоровья и соответствующая реакция. 10.15. Обучение Подопечного навыкам самопомощи (на что реагировать, как реагировать, куда и когда звонить). 10.16. Содействие самостоятельному совершению покупок лекарств в аптеках, очков в оптиках, посещению поликлиники, стоматологии и других медицинских учреждений при	Заботница отслеживает состояние Подопечного в динамике, внимательно относится к назначениям разных врачей и сопоставляет их между собой и с требованиями Клиента, а также пожеланиями Подопечного, оценивает на предмет рисков противоречий между указаниями, сообщает о возможных рисках Клиенту или компании, организует заботу с учетом ограничений по состоянию здоровья. Важно! Специалисты не оказывают медицинские услуги, не дают медицинских рекомендаций и

	10.6. Профилактика негативных последствий длительного лежачего/сидячего режима **10.7. При отсутствии противопоказаний: помощь в выполнении посильных физических упражнений** **10.8. В случае прохождения лечения мотивация Подопечного на выполнение предписанных мер для восстановления** **10.9. Вызвов участкового терапевта/педиатра при изменении состояния Подопечного** **10.10. Вызов скорой помощи в случае угрожающих жизни состояний подопечного** **10.11. Контроль сроков годности лекарств, утилизация просроченных лекарств.** **10.12. Уход за оборудованием, используемым для измерений показателей здоровья** **10.13. Размещение номеров телефонов медицинской помощи на видном месте.**	способности Подопечного перемещаться самостоятельно. 10.17. Обучение Подопечного навыкам оценки своего состояния и реагирования (куда звонить, что делать). 10.18. Обучение Подопечного навыкам выявления симптомов, угрожающих здоровью и жизни человека (инсульт, инфаркт, эпилепсия и т.д.) 10.19. Организация удобного и безопасного способа планирования приема лекарств, предотвращения нецелевого употребления лекарств.	заключений и могут лишь обозначить свои подозрения о проблемах, возникающих при работе с Подопечным: риске обезвоживания, истощении организма, ухудшении общего состояния Подопечного, нарушении каких-либо функций, которых не было выявлено ранее. 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. Первая доврачебная помощь может быть оказана специалистом только при наличии соответствующей квалификации. Специалист должен действовать из принципа «не навреди». В случае растерянности обратиться в Компанию за консультацией.

Забота о безопасности Подопечного	**11.1. Дезинфекция всего инвентаря многоразового использования.** **11.2. Маркировка и соблюдение порядка использования инвентаря для уборки в соответствии с назначением (отдельно для санузла, раковины, мойки, пола, кухонных поверхностей, мебели, зеркал).** **11.3. Маркировка и соблюдение порядка использования полотенец в соответствии с их назначениями (отдельные полотенца для лица, ног, тела, интимной гигиены).** **11.4. Отслеживание сроков и своевременная утилизация продуктов, лекарств и других препаратов с вышедшим сроком годности – по с обязательной фотофикацией в целях предотвращения споров.** **11.5. Отслеживание работоспособности оборудования на бытовом уровне (работает/не работает): сантехники, газового и электрического оборудования, нагревательных элементов бытовой техники, механизмов, электрических приборов и др. В случае выхода оборудования из строя специалист обязан сообщить Клиенту и получить инструкцию, что делать.**		

	11.6. Оценка и устранение риска возможности нанесения себе вреда умышленного и неумышленного (таблетки, ножи, огонь в доступе, открытые розетки, неустойчивые шкафы, свисающие провода и т.д.), в том числе: **• внимание к безопасности окон (степень открывания, возможность закрыть для предотвращения падения),** **• отслеживание работоспособности замка от входной двери и межкомнатных замков (предотвращение возможности свободно выйти или остаться запертым по технике пожарной безопасности),** **• устранение препятствий, которые могут привести к падению Подопечного при самостоятельном перемещении.** **Важно!** **При обнаружении Подопечного упавшим либо при падении Подопечных во время сопровождения специалист обязан незамедлительно уведомить Клиента и при подозрении на травму вызвать скорую. Подъем Подопечного может осуществляться**		

	специалистом только при помощи физически крепкого лица. Специалист должен рассчитывать свои силы и организовывать перемещение без риска ущерба здоровью для всех участников процесса.		
Забота о спокойствии Клиента		12.1. Фиксация изменений состояния Подопечного: заполнение диагностической карты при первом визите, далее – еженедельно, а также при любых изменениях состояния Подопечного, предоставление по запросу Клиента. 12.2. Отслеживание расхода, остатка и планирование сроков пополнения расходных материалов (продуктов, средств ухода, лекарств), уведомление Клиента заблаговременно до момента их расходования согласно договоренностям, предоставление отчета (чеков) по факту использования подотчетной суммы в согласованные сроки (еженедельно/ежемесячно) в письменной форме (чеки, фотоотчеты). 12.3. Бережное отношение ко всему имуществу Подопечного и клиента на месте оказания услуг, использование в соответствии с инструкциями. Учет рисков повреждения имущества во время эксплуатации и уборки. Если есть сомнение, специалист должен найти инструкцию в доступных	

		источниках, в том числе сети интернет, при невозможности получить необходимую инструкцию – согласовать порядок использования с клиентом. 12.4. Фотофиксация вышедших сроков годности утилизируемых лекарств, продуктов, средств ухода, отчет Клиенту по его запросу. 12.5. Заполнение отчета о факте оказанных услуг согласно плану заботы, подписание у Клиента (выбранного подписанта) и предоставление подписанного отчета Компании в сроки, указанные в договоре, для расчета стоимости услуг и произведения расчетов. 12.6. Уведомление Компании в момент начала визита и момент завершении визита письменно (не звонить). 12.7. Разрешение всех возникающих вопросов через Компанию, в целях минимизации беспокойства Клиента и исключения нарушений коммуникации, в том числе: для согласования запросов на изменение условий оказания услуг (график, состав услуг, подход к выполнению функционала),	

		при урегулировании вопросов по отчетности и расчетам, в случае затруднений при выполнении функционала, в случае невозможности выполнить обязательства перед Клиентом (например, выйти по согласованному графику), при планировании отдыха, перерыва или прекращения оказания услуг для поиска замены, в любой не описанной в Своде правил ситуации с вопросом «Что делать если». 12.8. Незамедлительное уведомление Клиента любым доступным способом в случае ухудшения состояния Подопечного – изложить ситуацию, свое видение, что можно сделать, получить решение от Клиента, запросить письменное подтверждение решения Клиента через любой доступный мессенджер, в случае сомнений обратиться в Компанию для уточнения, что делать. 12.9. Обеспечение видеосвязи Клиента с Подопечным во время визитов через личные средства связи.	