

СТАНДАРТЫ РАБОТЫ СПЕЦИАЛИСТА ПО УХОДУ

1. Внешний вид и личная гигиена

Опрятный внешний вид, чистая униформа.

Бейдж на униформе, имя сотрудника хорошо читается.

Соблюдает личную гигиену, регулярно моет руки, пользуется дезодорантом.

Поддерживает чистоту своей комнаты и спального места.

2. Общение с коллегами, работа в команде

Доброжелательно и уважительно общается с коллегами.

Предлагает помощь коллегам, создает атмосферу взаимопомощи и поддержки.

Демонстрирует позитивный настрой, создает благоприятную атмосферу в коллективе.

Умеет находить компромиссные решения в случае разногласий, способствует сохранению гармонии в коллективе.

3. Забота и внимательное отношение к подопечным

Положительная обратная связь от подопечных.

Приветливый вид, доброжелательное общение, зрительный контакт.

Умение контролировать выражение лица, не проявлять негативных эмоций. Не повышает голос, не использует бранные слова.

Обращается к постояльцам по имени и отчеству, на «Вы».

Стучит в комнату постояльцев прежде чем зайти.

Соблюдает этику общения, правила русского языка, объясняет доступно и понятно.

Умеет вежливо отказать заказчику в просьбе оставить номер личного телефона.

Соблюдает нормы вежливости и уважения. Использует доброжелательный тон, уважительную манеру общения, проявляет внимательность к собеседнику.

4. Качество и своевременность ухода за подопечными

Проведение утренних гигиенических процедур (чистка ушей, зубов, подстригание ногтей).

Соблюдение графика банных дней.

Соблюдение графика прогулок, активизация подопечных.

Своевременная стирка и смена одежды, постельного белья и полотенец.

Опрятный внешний вид постояльца.

5. Чистота кровати подопечных

Натянутая простыня, отсутствие складок.

Отсутствие крошек.

Наличие постельного белья.

Комплектация постельного белья (все из одного комплекта).

Визуальная чистота.

Отсутствие посторонних вещей на кровати.

6. Чистота в тумбочках подопечных

Визуальное отсутствие пыли и загрязнений.

Отсутствие скоропортящихся продуктов.

Соблюдение правила товарного соседства.

7. Соблюдение питьевого режима подопечных

Наличие бутылки с питьевой водой на тумбочке (обязательно для маломобильных и лежачих постояльцев) или графина с водой в комнате.

Наличие чашки для воды на тумбочке у каждого постояльца.

8. Соблюдение периодичности смены памперсов

Смена памперса не реже 3 раз в день (фиксация в чек-листе).

9. Контроль положения тела при наличии пролежней у постояльца.

Отсутствие пролежней, образовавшихся в пансионате.

Переворачивание в кровати (не реже 1 раза в час).

Подкладывание валиков.

Наличие противопролежневого матраса.

10. Помощь в приеме пищи

Подготовка постояльца к приему пищи (высаживание, приподнимание в кровати, возвращение с прогулки и пр.)

Выдача порции по нормативу.

Доведение пищи (не должно оставаться целых порций, не должно быть спящих, не накормленных людей во время приема пищи).

Температурный режим (еда должна быть теплой).

11. Сохранность личных вещей

Отсутствие вещей на комодах.

Наличие фотографий вещей и описи вещей с подписью родственника.

Наличие маркировки.

Отсутствие претензий со стороны родственников по поводу пропажи вещей.

12. Удовлетворенность качеством ухода со стороны родственников

Наличие положительных отзывов и благодарностей от родственников.

Отсутствие отрицательных отзывов и жалоб.