



Правила дома по уходу за престарелыми людьми Marta Kodu OÜ

Marta kodu — это дом по уходу за престарелыми людьми, специализирующийся на уходе за людьми с синдромом деменции. Все наши услуги, условия проживания и организация ухода разработаны с учетом потребностей людей с синдромом деменции. Настоящие правила регулируют права, обязанности и правила поведения сотрудников дома по уходу за престарелыми людьми, проживающих (клиентов), гостей и родственников проживающих. Соблюдение правил является обязательным для всех, кто находится на территории дома по уходу за престарелыми людьми. Цель правил — обеспечить безопасную, заботливую и уважительную среду проживания и работы для всех сторон.

1. Общие правила поведения

- 1.1 Все проживающие, сотрудники и гости дома по уходу за престарелыми людьми должны вести себя таким образом, чтобы не подвергать опасности достоинство, частную жизнь или безопасность других людей.
- 1.2 На территории компании необходимо вести себя вежливо, соблюдать тишину и покой и следовать основным гигиеническим требованиям.
- 1.3 В случае нарушения регламента поставщик услуг имеет право расторгнуть договор на оказание услуг или ограничить право посещения дома престарелых.
- 1.4 Ночная тишина действует с 22:00 до 07:00.
- 1.5 Посетителям не разрешается оставаться на ночь в доме по уходу за престарелыми людьми.
- 1.6 Посетители приветствуются: в будние дни с 10:00 до 18:00, а также в выходные дни.
- 1.7 Посетители имеют право быть удалены с территории дома по уходу за престарелыми людьми в случае нарушения регламента.
- 1.8 Представители СМИ и другие заинтересованные лица обязаны заранее согласовать свой визит в дом по уходу за престарелыми людьми с руководством компании.
- 1.9 Видеосъемка, фотосъемка и звукозапись запрещены на территории дома по уходу за престарелыми людьми.
- 1.10 По любым вопросам вы можете обратиться в руководство дома по уходу за престарелыми людьми.
- 1.11. Разглашение конфиденциальной информации, касающейся деятельности дома по уходу за престарелыми людьми и его обитателей, третьим лицам запрещено.
2. Права клиентов дома по уходу за престарелыми людьми:
 - 2.1. На личную неприкосновенность и достоинство; на неприкосновенность частной жизни и конфиденциальность;
 - 2.2. На защиту персональных данных и получение информации и выписок о состоянии своего здоровья;
 - 2.3. На уважительное и вежливое обращение независимо от пола, возраста, этнической



принадлежности, языка, социального происхождения, особых потребностей, религиозных, политических или иных убеждений;

2.4. На участие в составлении плана ухода и принятии решений, касающихся их;

2.5. На получение помощи в тех видах деятельности, которые они не могут выполнять самостоятельно в силу своих знаний, навыков или состояния здоровья;

2.6. На физическую и психическую безопасность;

2.7. На обращение к персоналу дома по уходу за престарелыми людьми со своими проблемами и радостями;

2.8. На посещение в часы приема;

2.9. На участие в мероприятиях, проводимых в доме по уходу за престарелыми людьми;

2.10. Личная принадлежность в комнате предоставляется на собственный риск (перевозка мебели и бытовой техники должна быть согласована заранее с ответственным сотрудником компании);

2.11. В исключительных случаях предоставление ценных вещей по договоренности на основании соответствующего акта ответственного хранения в сейфе компании;

2.12. Предоставление отзывов о качестве обслуживания;

2.13. Временное покидание дома по уходу за престарелыми людьми с сопровождающим лицом и под его ответственностью на основании заявления, заранее уведомив ответственного сотрудника отдела, который зафиксирует отъезд в письменной форме.

2.14. Прием клиента осуществляется по предварительной договоренности и при предъявлении документов. Необходимо предъявить: удостоверение личности, медицинскую справку от семейного врача, список принимаемых лекарств. Перед заселением клиент будет осмотрен (состояние кожи, общее состояние здоровья).

2.15. Индивидуальный план ухода будет составлен совместно с лицами, осуществляющими уход, медицинским персоналом, клиентом и/или его представителем.

3. Обязанности клиентов и посетителей

3.1. Жители и посетители дома по уходу за престарелыми людьми обязаны: ознакомиться с правилами дома по уходу за престарелыми людьми и соблюдать их;

3.2. соблюдать часы посещения и учитывать возможные ограничения на посещения;

3.3. следовать инструкциям по использованию средств индивидуальной защиты;

3.4. проявлять доброжелательное отношение к другим жителям и сотрудникам;

3.5. поддерживать чистоту и порядок в помещениях и на территории компании;

3.6. разумно использовать имущество дома по уходу за престарелыми людьми, не повреждая, не присваивая и не вынося его за пределы компании;

3.7. нести ответственность за свои личные вещи и незамедлительно сообщать сотруднику об их утере;

3.8. выполнять разумные указания сотрудников дома по уходу за престарелыми людьми;

3.9. соблюдать общие требования по охране здоровья, чистоте, электробезопасности и пожарной безопасности компании Marta kodu OÜ.

4. В доме по уходу за престарелыми людьми запрещено:

4.1. Житель не может покинуть дом по уходу за престарелыми людьми или посетитель не может вывести жителя из дома по уходу за престарелыми людьми без уведомления персонала.

4.2. Житель не может произвольно изменить схему лечения, назначенную семейным врачом



или специалистом.

4.3. Житель не может иметь при себе или использовать лекарства, о которых персонал дома по уходу за престарелыми людьми не был проинформирован.

4.4. Вносить и употреблять алкогольные напитки, наркотики или психотропные вещества.

4.5. Вносить и хранить холодное и огнестрельное оружие, взрывчатые вещества или пиротехнические вещества.

4.6. Вносить или хранить любые другие предметы, которые могут представлять опасность для жизни и здоровья жителей или других лиц, проживающих в доме престарелых.

4.7. Перемещать принадлежащие дому по уходу за престарелыми людьми предметы из одной комнаты в другую без предварительного соглашения.

4.8. Повреждать или уничтожать имущество дома по уходу за престарелыми людьми (компания имеет право требовать компенсацию за ущерб).

4.9 Хранение скоропортящихся продуктов в комнате.

4.10 Содержание домашних животных в доме по уходу за престарелыми людьми.

4.11 Курение в помещении.

4.12 Жестокое, оскорбительное или непристойное поведение.

5.1 Видеонаблюдение используется на территории дома по уходу за престарелыми людьми и в местах общего пользования для обеспечения безопасности проживающих, сотрудников и посетителей, а также для защиты имущества дома по уходу за престарелыми людьми.

5.2 Цель видеонаблюдения – предотвращение и выявление несчастных случаев, нарушений закона и беспорядков, обеспечение безопасной обстановки и, при необходимости, сбор доказательств для установления обстоятельств происшествий.

5.3 Видеонаблюдение не используется в помещениях, где у лиц есть разумные ожидания неприкосновенности частной жизни, включая жилые помещения проживающих, туалеты, прачечные и другие подобные помещения.

5.4 Видеозаписи обрабатываются в соответствии с Регламентом Европейского парламента и Совета (Общий регламент по защите данных) и другими применимыми законодательными актами. Доступ к записям имеют только уполномоченные лица.

5.5 Видеозаписи хранятся только в течение периода, необходимого для достижения цели, и используются только в целях обеспечения безопасности, расследования дел или выполнения обязательств, вытекающих из законодательства.

5.6. Субъект данных имеет право доступа к обрабатываемым о нем персональным данным, а также право подавать запросы и обращения, касающиеся обработки персональных данных, в соответствии с действующим законодательством.

5.7. Если субъект данных считает, что его права были нарушены при обработке его персональных данных, он имеет право обратиться в Инспекторат по защите данных по адресу: Väike-Ameerika 19, 10129 Таллинн, электронная почта: info@aki.ee или воспользоваться другими предусмотренными законом средствами правовой защиты.

6. Жалобы и предложения

Marta kodu — это дом по уходу за престарелыми людьми, специализирующийся на уходе за людьми с синдромом деменции, где мы ценим достоинство, безопасность и право на мнение каждого человека.



- 6.1. Клиенты Marta kodu, их родственники и представители имеют право подавать предложения, обращения и жалобы относительно качества обслуживания, ухода, условий проживания или других вопросов, связанных с обслуживанием.
- 6.2 Жалобы рассматриваются с учетом благополучия клиента, защиты его прав и постоянного улучшения качества обслуживания. При необходимости в разрешении жалобы привлекаются соответствующие сотрудники или члены руководства.
- 6.2 Жалобы и предложения могут быть поданы устно сотруднику дома по уходу за престарелыми людьми или в письменной форме руководству дома по уходу за престарелыми людьми.
- 6.3 Письменные жалобы и предложения могут быть отправлены по электронной почте: info@martakodu.ee
- При подаче письменной жалобы или предложения, пожалуйста, укажите: имя и контактные данные заявителя; содержание жалобы или предложения; по возможности, время и обстоятельства инцидента.
- 6.4 Все жалобы и предложения будут зарегистрированы и рассмотрены в разумные сроки, не позднее 30 дней.
- 6.5 При рассмотрении жалоб и предложений обеспечивается конфиденциальность и защита персональных данных. В случае возникновения вопросов, запросов или жалоб, связанных с обработкой персональных данных, пожалуйста, свяжитесь с ответственным за защиту данных в Marta kodu по электронной почте info@martakodu.ee.
- 6.6 Если вы обнаружите, что ваши права были нарушены при обработке ваших персональных данных, и вы не удовлетворены полученным ответом, вы имеете право подать жалобу в Инспекцию по защите данных (Väike-Ameerika 19, 10129 Таллинн, электронная почта: info@aki.ee).
- 6.7 Предложения и отзывы используются для развития услуг дома по уходу за престарелыми людьми и повышения благополучия проживающих.
- 6.8 Право на обращение в надзорные органы
- Кроме того, клиент, его родственники или представитель имеют право обратиться в следующие органы: Управление социального страхования, Управление здравоохранения, Канцелярия канцлера юстиции.
7. Обязанности сотрудника
- 7.1 Выполнять рабочие обязанности точно и добросовестно в соответствии с должностной инструкцией.
- 7.2 Обращаться с персональными и медицинскими данными клиента конфиденциально.
- 7.3 Информировать руководство обо всех экстренных случаях.
- 7.4 Точно и своевременно документировать данные об уходе.
- 7.5 Лицо, осуществляющее уход, должно иметь соответствующую профессию и владеть эстонским языком не ниже уровня B1.
8. Прекращение оказания услуг и выезд из дома по уходу за престарелыми людьми
- 8.1 Пребывание проживающего в Marta kodu прекращается:
- по письменному заявлению проживающего или его законного представителя; по соглашению сторон;
- по переводу проживающего в другое учреждение по уходу или здравоохранению;



по истечении или расторжении договора об оказании услуг по основаниям, предусмотренным в договоре;

в случае смерти проживающего.

8.2 Проживающий или его представитель обязаны забрать с собой все личные вещи и имущество при выезде из дома по уходу за престарелыми людьми.

8.3 Если личные вещи не могут быть вывезены в день отъезда, Marta kodu будет хранить их в течение 14 календарных дней с момента окончания оказания услуг.

8.4 В обоснованных случаях может быть согласовано продление срока хранения личных вещей. В таких случаях вещи будут храниться до 30 календарных дней с момента окончания оказания услуги.

8.5 После истечения срока хранения Marta kodu имеет право распорядиться вещами, не переданными владельцу, или передать их на благотворительные цели, если иное не предусмотрено законом.

8.6 Няня собирает и организует личные вещи умершего, организует спальное место.

8.7 Заполняет необходимые документы в соответствии с установленной процедурой.

8.8 В случае смерти назначенное контактное лицо будет немедленно уведомлено.

9. Ежедневный распорядок, гигиенические мероприятия и ночной покой

9.1 День в Marta kodu обычно начинается в 7:00.

9.2 Утренние мероприятия по уходу и гигиене, включая смену подгузников, проводятся с 7:00 до 8:30.

9.3 Завтрак проводится с 8:30 до 9:30.

9.4 Гигиенические мероприятия, стирка белья, уборка жильцов, индивидуальное сопровождение и другие мероприятия по уходу проводятся с 9:30 до 10:30.

9.5 Занятия, гимнастика, прогулки, тренировка памяти и другие активизирующие мероприятия проводятся в соответствии с планом мероприятий и способностями, пожеланиями и состоянием здоровья жильцов.

9.6 Обед проводится с 13:00 до 14:00.

9.7 После обеда гигиенические мероприятия и смена подгузников проводятся с 14:00 до 15:00.

9.8 Дневные мероприятия, время отдыха и мероприятия по уходу проводятся в соответствии с индивидуальными потребностями жильцов.

9.9. Няня, как специалист, работающий непосредственно с пациентом, должна поддерживать и активизировать его как физически, так и умственно. Няня участвует в организации, активизации и мотивации свободного времени пациентов.

9.10. Ужин проходит с 17:00 до 18:00.

9.11. После ужина, с 18:00 до 19:00, проводятся вечерние мероприятия по уходу и гигиене, а также смена подгузников.

9.12. Жителям предлагается вечерний перекус с 20:00 до 21:00.

9.13. Двухнедельное меню питания размещено на видном месте на этажах дома по уходу за престарелыми людьми. Меню доступно всем жителям, их родственникам и посетителям.

9.14. Лежачим пациентам оказывается помощь в изменении положения тела в соответствии с потребностями в уходе, как правило, не реже чем каждые три часа или чаще, в зависимости от состояния здоровья и плана ухода.

9.15. Общее мытье проживающих проводится не реже одного раза в неделю или чаще по мере необходимости.



9.16. Ночной покой обычно длится с 22:00 до 07:00.

9.17. Во время ночного покоя обеспечивается спокойная и безопасная обстановка для проживающих. При необходимости предоставляются услуги по уходу и помощи, а также осуществляется мониторинг состояния здоровья проживающих.

10. Ответственность и соблюдение правил процедуры

10.1. Проживающие в доме по уходу за престарелыми людьми Marta kodu, их родственники, законные представители и сотрудники обязаны соблюдать настоящие правила процедуры и уважать права, достоинство и благополучие других проживающих.

10.2. В случае нарушения правил процедуры или поведения, угрожающего безопасности других проживающих, сотрудник разъяснит обстоятельства ситуации и, при необходимости, примет меры по ее урегулированию.

10.3 В случае первого нарушения, житель или его представитель должны быть проинформированы о требованиях регламента и им должно быть предоставлено устное объяснение.

10.4 В случае повторных или существенных нарушений, инцидент должен быть задокументирован, и близкий или законный представитель жителя должен быть уведомлен. При необходимости должен быть составлен план действий для разрешения ситуации.

10.5 Если поведение жителя угрожает жизни, здоровью или безопасности жителя, других жителей или сотрудников, и ситуация не может быть разрешена иным способом, Marta kodu может инициировать пересмотр условий предоставления услуг или расторжение договора об оказании услуг в соответствии с законодательством и заключенным договором.

10.6 Нарушения работниками регламента, правил организации труда или профессиональной этики рассматриваются в соответствии с Законом о трудовых договорах, внутренними правилами организации и порядком, установленным работодателем.

11. Утверждение и вступление в силу регламента

11.1 Настоящий регламент утвержден правлением дома по уходу за престарелыми людьми.

11.2 Регламент вступает в силу 04.06.2026.

11.3 Регламент публикуется на сайте дома по уходу за престарелыми людьми и доступен для проживающих в доме по уходу за престарелыми людьми, их родственников, сотрудников и посетителей.

11.4 Изменения в Регламенте публикуются на сайте дома по уходу за престарелыми людьми и вступают в силу с момента их публикации или в дату, указанную в изменениях.