

Памятка для родителей сервиса:

Этапы ввода няни в семью:

1. Вы присылаете заполненную заявку через форму на сайте www.особенная-няня.рф
2. В течение трех дней куратор по семьям Сервиса свяжется в telegram и уточнит детали: срочность, сроки, запрос (уход, сопровождение, досуг и т.д.), предпочтения к няне (возраст, характер, навыки, опыт) и т.д. Все заявки поступают в наш лист ожидания.
3. Когда появится подходящая для вас няня, мы свяжемся с вами, направим анкету няни, при необходимости расскажем про нее и организуем предварительное знакомство по телефону.
4. Перед началом работы няни родителям необходимо предоставить следующие документы координаторам:
 - паспорт одного из родителей/опекуна;
 - свидетельство о рождении ребенка;
 - последняя выписка из медицинского учреждения с актуальными диагнозами, в том числе указанием эпистатуса.
 - подробная анкета по уходу за ребенком.
 - согласие на фото/видео съемку (не является обязательным)

Это поможет няне лучше подготовиться к визитам. Без полного пакета документов няня не выходит к вам на визит-знакомство.

5. Если вам нужна няня в регулярном графике, то мы организуем бесплатный визит-знакомство продолжительностью 3 часа, на котором вы сможете принять решение о дальнейшем сотрудничестве, Если визит разовый - на визит выходит любая свободная няня.

Вы можете выбрать любой формат первого знакомства с няней: у вас дома, в кафе или на детской площадке. Но мы рекомендуем знакомиться с няней у Вас дома.

Первый визит-знакомство продолжительностью до 3 часов для вас бесплатный (при планировании регулярных визитов), при большем количестве часов визит няни оплачивается полностью.

6. В случае замены няни или ввода новой няни в семью, мы предоставляем возможность познакомиться с ней, а также организуем один визит-знакомство новой няни и ее подбор в течение двух дней бесплатно (при наличии свободных нянь).
6. Мы сопровождаем вас и няню на протяжении всего взаимодействия с сервисом: собираем обратную связь, следим за качеством услуг и подбираем замены.

Обязанности няни:

1. Соблюдение режима дня ребенка, согласованного с вами.
2. Гигиенический уход: купание, интимная гигиена, чистка зубов, умывание.
3. Кормление, в том числе через назогастральный зонд и гастростому.
4. Обработка стом.
5. Использование средств технической реабилитации.
6. Смена одежды ребенку по необходимости.
7. Прогулки и сопровождение.
8. Прием лекарственных препаратов.
9. Выполнение рекомендаций специалистов, занимающихся с ребенком.
10. Организация ухода и досуга с учетом индивидуальных потребностей ребенка.
11. Убирать в конце визита рабочее место - игрушки, одежду ребенка, мусор, моет посуду и оборудование, которым пользовалась.

+ Родители всегда могут обсудить с координатором Сервиса дополнительные обязанности няни, если на ваш взгляд они необходимы.

Наши няни не делают:

1. Не оказывают бытовую помощь (уборка квартиры, готовка на семью, покупка продуктов в магазине и т.д.).
2. Не приходят на визит, если у членов семьи есть признаки инфекционных заболеваний.
3. Не выполняют манипуляции, связанные с необходимостью наличия медицинской и специальной лицензии (в/м и в/в инъекции, постановка зонда, замена стом, введение препаратов диазепам, реланиум и др.).

4. Не оставляют ребенка одного. После окончания визита няни передают ребенка родителям или другому ответственному совершеннолетнему взрослому по согласованию с родителями.

5. Не вступают в любые денежные отношения с семьями (запрещено принимать наличные деньги за свои услуги, занимать или давать в долг, покупать продукты и т.д.).

6. Не выполняют иной функционал по уходу за ребенком, кроме указанного в анкете по уходу (направляется координатору с пакетом документов до визита-знакомства)

Вопрос использования гаджетов, просмотра телевизора родители обсуждают индивидуально с няней и вносят соответствующий пункт в анкету по уходу.

Количество нянь в семье:

Регулярный график визитов нянь:

Вы планируете приглашать няню в семью с заранее известной периодичностью, дни визитов известны, у вас есть четкий график.

Если нужна няня на 5 дней в неделю:

Мы рекомендуем рассмотреть сменный график 2 нянь. Предоставляется 1 основная няня (одна няня на замену при наличии)

Если нужна няня на 3-4 дня в неделю:

Предоставляется 1 - 2 няни. Одна из них основная.

Если нужна няня на 1-2 дня в неделю:

Предоставляется одна няня.

Резервная няня и няня на замену предоставляется семье с учетом наличия свободных нянь в сервисе и их загруженности.

Разовые визиты нянь:

Вам нужна няня под конкретный запрос на определенную дату и время. К вам на визит выйдет любая свободная няня.

Если вы планируете продолжительный визит (более 6 часов), мы можем организовать для вас бесплатный визит-знакомство с няней (обсуждается отдельно с куратором).

Совершенно нормально, если няня вам не подходит по каким-либо причинам. Мы сделали возможность познакомиться с анкетой няни, организовать предварительную встречу и стажировку в вашей семье. Воспользоваться бесплатной стажировкой вы можете до 2 раз подряд, однако, если подходящая няня так и не нашлась, следующие стажировки платные.

Стажировка это бесплатный визит знакомство с няней. Время визита до 3 часов. Если визит длится более 3 часов, то семья оплачивает 3 часа и последующие часы работы няни полностью (все время визита) из расчета 400р/час.

Возможен вариант стажировки, когда к вам на первый визит придет 2 няни (одна новая няня+ее куратор няня). Данный вариант стажировки обсуждается заранее. Длительность такого визита 3 часа.

Планирование визитов:

1. Первый визит-знакомство с няней проходит бесплатно, если время визита не превышает 3-х часов. При большем количестве времени такой визит няни считается рабочим днем и оплачивается полностью (все время визита) из расчета “Почасовой”.
2. Перед началом работы с няней родителям необходимо согласовать точный график визитов с координаторами сервиса. В дальнейшем, график согласуется напрямую с няней.
3. График визитов родителям нужно планировать на неделю вперед, до 12:00 пятницы текущей недели. Это позволяет Сервису заранее рассчитывать занятость нянь и находить свободных нянь на замены, срочные дополнительные или разовые визиты.
4. После согласования графика визитов с няней родители отправляют координатору свой график и чек об оплате визитов. Няни выходят только на оплаченные визиты.

Оформление, отмена и изменение времени визитов:

1. Необходимо еженедельно по пятницам согласовывать и отправлять координаторам Сервиса график визитов няни на следующую неделю.
2. Бесплатная отмена возможна за 2 дня до визита.
3. Если отмена происходит накануне дня визита до 19:00, то родитель оплачивает половину стоимости рабочего времени няни. Если накануне дня визита после 19:00 или день в день — то родитель оплачивает полную стоимость запланированного рабочего времени няни в семье.

4. Сокращать время визита бесплатно, так же как и отменять его, можно не позднее, чем за 2 дня до запланированной даты. Накануне и в день визита сокращать время визита нельзя.
5. Если отмена визита происходит накануне дня визита до 19:00 по вине Сервиса и у Сервиса нет свободной няни на замену, то за следующий равнозначный визит родитель платит половину стоимости. Если отмена происходит накануне дня визита после 19:00 или в день визита и у Сервиса нет свободной няни на замену, то Сервис предоставит один бесплатный визит с запланированным количеством часов в другой день.
6. Няни сервиса работают на условиях взаимозаменяемости. То есть за одним ребенком закрепляется несколько нянь для замещения друг друга на случай отсутствия (при наличии свободных нянь).
7. Если родители сами отпустили няню раньше согласованного времени ее работы, оплата производится в полном объеме.
8. 15 минут сверх согласованного времени бесплатны. С 16 минуты время работы няни округляется до получаса, с 31 минуты — до часа.
9. Если няня опоздала более чем на 15 минут от назначенного времени, первый час ее работы вы не оплачиваете.
10. Если няня приезжает на подтвержденный визит, но сталкивается с тем, что ей не открывают дверь и родители не выходят на связь, то время ожидания няней составляет 15 минут. После этого времени визит отменяется и оплачивается родителями полностью, в соответствии с запланированным временем. Обращаем внимание, что даже если после 15 минут ожидания, вы выходите на связь с няней, то няня также может завершить визит, и отмена в этом случае будет платная.

По любым вопросам, спорным ситуациям, качеству предоставленных услуг просим связываться по телефону с координатором Сервиса.

Оплата услуг:

1. Сервис “Особенная няня” работает по 100% предоплате. Это решает проблему задолженности и неоплаты работы няни.
2. Оплата работы няни осуществляется через личный кабинет в соответствии с запланированным количеством часов или выбранным пакетом часов. С пакетами часов и тарифами вы можете ознакомиться на сайте: www.особенная-няня.рф Наши няни участвуют в командной работе, проходят обучение и повышение квалификации за счет Сервиса. Оплачивая работу своей няни, вы позволяете ей расти и развиваться.

3. Наличные расчеты запрещены. В случае нарушения этого правила, сервис перестает работать с няней, а семья отключается от сервиса.
4. Для того, чтобы няня забронировала за семьей время в графике, визиты необходимо оплатить не позднее, чем за 2 дня до запланированной даты. На визиты, которые не оплачены, няни не выезжают. Отмененный в этом случае визит сервис не компенсирует.
5. Няня может сопровождать ребенка в кафе, кино, парк и т.д по просьбе семьи. Если для сопровождения ребенка нужно купить билеты или совершить другие траты, то родители оплачивают расходы няни (в примере нужно купить билеты на вход в зоопарк). В других случаях, няня платит за себя самостоятельно, а на ребенка деньги дают родители (к примеру в кафе няня купила ребенку какао, а себе кофе).
6. После оплаты родители в сообщениях в Телеграм координатору направляют сведения об оплате и чек. (Например: Оплатила 3450 рублей за работу няни с 01.05-07.05. Это 9 часов работы няни, из них 3 часа с 2 детьми).
7. Если вам необходимо доплатить за измененные параметры визита, то это можно сделать через форму “подарить визит няни” на нашем сайте, оплатив нужную сумму, куратор поможет вам сориентироваться в этом вопросе.

Мы создали правила отмены визитов такими, чтобы использование сервиса было комфортным как для родителей, так и для нянь.

Если няня отменяет визит за день или день в день, мы стараемся найти замену, чтобы родителям не приходилось экстренно менять свои планы. К сожалению, иногда мы не можем найти свободную няню, и тогда компенсируем возникшие неудобства визитом с запланированным ранее количеством часов в другой день за счет сервиса.

В случае отмены визита со стороны родителей за день или день в день у няни нет возможности взять другой визит на это время, и она теряет возможность заработать.

Тарифы сервиса “Особенная няня”:

3 часа — минимальное время визита няни. Суточный визит - 24 часа непрерывного визита.

Дневные визиты с 08:00 до 22:00:

“Почасовой” (без пакета) **400 руб/час***
от 3 до 24 часов в неделю

“Частичный” **375 руб/час***
от 25 до 39 часов в неделю

“Полный” **350 руб/час***
от 40 до 56 часов в неделю

*доплата за 2 ребенка +100 руб/час

*доплата за 2 ребенка с ОВЗ +200 руб/час

Ночные визиты с 22:00 до 08:00**

“Частичный ночной” до 4 часов **450 руб/час***
+100 руб/час — уход за вторым ребенком

“Полный ночной” от 5 часов до 10 часов **2250 руб***
- фиксированная стоимость***
+500 руб/ночь — уход за вторым ребенком

**Такси до дома на всем промежутке времени ночного визита оплачивают родители.

Суточные визиты (24 часа):

от 1 до 6 дней **3700 руб/сутки**

фиксированная стоимость (доплата за 2 ребенка +1000 руб/сутки)

от 7 суток **3000 руб/сутки** - фиксированная стоимость**

фиксированная стоимость (доплата за 2 ребенка +1000 руб/сутки)

По окончании срока действия пакета, неиспользованные часы не возвращаются и не переносятся на другой пакет. Срок действия пакетов 10 дней. (заморозка на 10 дней действует для тарифа "Полный")

Уход за несколькими детьми на визите:

Уход за несколькими детьми обсуждается заранее с координатором и няней. Родители прописывают в анкете по уходу в чем будет заключаться уход за остальными нормотипичными детьми в соответствии с функционалом няни в сервисе.

Доплата за второго ребенка согласно тарифам сервиса. Родитель предоставляет полный пакет документов на каждого из детей.

Ухода за вторым ребенком с ОВЗ:

+200руб/час доплата на дневном и ночном частичном тарифе.

+1000 руб/ночь доплата на ночном визите

+2000 руб/сутки доплата на суточном визите.

На каждого особенного ребенка заполняется отдельная анкета по уходу.

Оплата транспортных расходов:

При необходимости сопровождения ребенка на занятия/мероприятия транспортные расходы няни оплачивают родители.

Няни сервиса могут выезжать за пределы г.Казань в случае если, родители оплачивают такси няне.

Такси до дома на всем промежутке времени ночного визита (с 22:00 до 08:00) оплачивают родители.

Акции в сервисе:

В сервисе могут действовать различные акции по оплате визитов, подарочные сертификаты, информация о которых размещается в социальных сетях. Родители вправе выбирать какой акцией они хотят воспользоваться. Акции не суммируются, воспользоваться любой акцией можно не чаще одного раза в год.

Правила суммирования акций не распространяется на часы за отзывы и подарочные часы ко дню рождения ребенка.

Отзывы о работе сервиса

Мы в сервисе «Особенная няня» очень ценим обратную связь. И будем очень рады, если вы найдете минуточку, и оставите отзыв о работе сервиса и визитах няни.

Оставить отзыв о о нас в Яндекс карты:

<https://yandex.ru/maps/org/131555068308>

Оставить отзыв о о нас в 2 Гис:

<https://2gis.ru/kazan/geo/70000001066049452>

В благодарность об отзыве дарим вам подарок: 3 часа визита няни. Скрин отзыва можете прислать куратору по семьям в сообщениях. Этой акцией можно воспользоваться независимо от других акций.

Планирование поездки с няней:

Сопровождение в поездке, даже вы берете няню с собой в отпуск, — это командировка для няни. Работать в новых условиях и незнакомой обстановке может быть даже сложнее.

Родители берут на себя оплату билетов, проживания, питания, медицинской страховки (если необходима), ПЦР-тестов (если необходимы), визы (если необходима) для няни.

Перед поездкой родители, няня и координатор обсуждают и фиксируют условия работы няни в поездке, а именно:

- график работы, свободное время или выходные
- проживание (отдельно или с ребенком)
- питание с семьей или отдельно (в отеле, кафе или нужно покупать продукты и готовить самостоятельно)
- программа поездки (куда планируете сходить с няней, какая одежда будет уместна и т. п.)

Если вы ищете няню для сопровождения в поездке, мы рекомендуем познакомиться с няней заранее. Вы можете воспользоваться бесплатным визитом-знакомством до 3 часов и пригласить няню на один-два дня, чтобы убедиться, что вам будет комфортно в поездке.

Если у вас возникают вопросы по заказу, оплате и работе Сервиса, обращайтесь на электронную почту specialnanny2022@gmail.com или по телефонам с 09:00 до 18:00:

Куратор по семьям сервиса:
+7 (987) 4091408 Суфия

Контактный телефон сервиса:

+7 (986) 9194390