



A Caritas, a Hilfswerk és a Volkshilfe minőségi standardja.

BIZTONSÁGOS. KOMPETENS. KORREKT.

A nagy osztrák szociális segélyszervezetek, a Caritas, a Hilfswerk és a Volkshilfe sokéves tapasztalataikkal a háttérben ezen elvek alapján vállaltak kötelezettséget az otthoni ápolás és gondozás területén a 24 órás gondozás közös minőségi standardjainak betartására.

BIZTONSÁGOS. KOMPETENS. KORREKT.

A Caritas, a Hilfswerk és a Volkshilfe minőségi standardja

A biztonságos, kompetens és korrekt személygondozás érdekében a 24 órás gondozás közvetítésében magas szintű minőségi feltételek betartására vállalunk kötelezettséget. Ezáltal olyan szolgáltatást nyújtunk, amelynek középpontjában a gondozandó személyek és hozzátartozóik jóléte áll, és biztosítja a személygondozók számára is a korrektséget.

Ezen segélyszervezetek sokéves tapasztalattal rendelkeznek a hosszú ideig tartó ápolásban – az otthoni mobil gondozásban és egészségügyi intézményekben is. Amióta Ausztriában legálisan lehetséges, mi is közvetítünk személygondozást („24 órás gondozás“), és figyelemmel kísérjük azt. Közhasznú szervezetként nem a nyereség a célunk. A többi kínálatunkat kiegészítendő ahhoz szeretnénk hozzájárulni, hogy a gondozásra szoruló személyeknek kellemes és biztonságos öregkort tegyünk lehetővé a saját otthonukban.

Évente több millió látogatást teszünk személyek otthonában a mobil ápolás keretén belül, ezzel a háttérrel ismerjük a jó otthoni ápolás és gondozás követelményeit. Ezért a 24 órás gondozásban is lehetőleg magas minőségre törekszünk. Magas szociális felelősséggel bíró szervezetekként számunkra a személygondozók korrekt keretfeltételei is fontosak.

A minőségi feltételeink

- Minőségre törekvő közvetítő szervezetekként betartjuk a törvényben előírt keretfeltételeket, az ezen túlmenő minőségi standardokat, ill. az ügyfélközpontú és minőségi tájékoztatást és tanácsadást. Átlátható és helyes szerződési feltételeket nyújtunk az ügyfeleknek és személygondozóknak. Ezzel biztosítjuk, hogy a gondozásra szoruló emberek ameddig lehetséges otthoni környezetben kapják meg a szükséges támogatást és gondozást.
- Az alapvető szemléletmódunk alapja az önmeghatározásra való jog, a tiszteletteljes bánásmód és az önállóság lehető leghosszabb megtartása. Minőségre törekvő közvetítő ügynökségekként különösen ügyelünk a személygondozás lehetőségeire és hatáira. Nagy hangsúlyt fektetünk a stabil, biztonságos ellátási viszonyra a család és más referenciaszemélyek bevonásával, valamint más ellátó struktúrák bevonására.
- Minőségre törekvő közvetítő szervezetekként a központi célunk nem csak a személygondozás közvetítése, hanem sokkal inkább a folyamatos tanácsadás, a személygondozók és ügyfelek figyelemmel kísérése és tájékoztatása is. Az intézkedéseket egészségügyi és szociális szakszemélyzet biztosítja.
- Ügyelünk a megfelelő keretfeltételekre, határookra (mint pl. utasítások és betanítás ápolói tevékenységekhez) és forrásokra a minőségre törekvő személygondozás érdekében. A személygondozók szükséges keretfeltételeihez tartoznak a megfelelő helyiségek visszavonulási lehetőségekkel, elegendő ellátás, meghatározott és megfelelő szabadidő lehetősége, valamint megfelelő fizetés. Az általunk közvetített személygondozók esetén ügyelünk a megfelelő alkalmasságra, például a kellő nyelvtudásra vagy a szükséges minimális képzettségre.

A minőségre törekvő közvetítéshez tartozik a segítségnyújtás és támogatás is a személygondozók bevezetésének és nyomon követésének keretén belül.

1. Tájékoztatás és tanácsadás

- Aktuális információs anyag ügyfeleknek és személygondozóknak (anyanyelven is)
- Tájékoztatás a törvényes keretfeltételekről és támogatás azok betartásában (pl. utasítások és betanítás ápolói tevékenységekhez,...)
- Meghatározott elérhetőség telefonon vagy e-mailben
- Személyes tanácsadás helyben
- Aktuális weboldal átlátható információkkal az ügyfeleknek és személygondozóknak

2. Ügyfelek felvétele

- Első beszélgetés a gondozott személynél helyben szakszeméllyel a helyzet és környezet felméréséhez, valamint a gondozási igény felmérésére
- Annak tisztázása, hogy a személygondozás a megfelelő gondozási forma-e – esetleg utalás megfelelőbb gondozási formákra (pl. mobil ápolás és gondozás)
- A megfelelő személygondozó kiválasztásához szükséges követelmények felmérése
- Tájékoztatás és tanácsadás pl. az otthoni környezet kialakításához, a szükséges segédeszközök beszerzéséhez, a lakótér igazításához vagy az esések megelőzéséhez.

3. Személygondozók felvétele és kiválasztása

- A formális feltételek meglétének ellenőrzése (EU-s állampolgár, munkavállalási engedély, hatósági erkölcsi bizonyítvány, ...)
- Standard kiválasztási eljárás
- Nyelvtudás ellenőrzése
- Minimális képzettség (200 órás tanfolyam a szülőházában – otthoni gondozáshoz hasonló képzés) és gyakorlati tapasztalat ellenőrzése
- Személyes alkalmasság felmérése és további kiegészítő képzések ellenőrzése (demencia,...)
- A személygondozók informálása az osztrák személygondozás keretfeltételeiről

4. Szerződések:

Minden szerződéses viszonyhoz írásos, standardszerződések vannak világos tartalommal

Szerződésfajták:

- a.) Írásos szerződés az ügyfelek és a közvetítő szervezet között (közvetítői szerződés)
- b.) Írásos szerződés az ügyfelek és a személygondozók között (vállalkozási szerződés)
- c.) Szerződés a szervezet és a személygondozók között (szervezeti szerződés)

Szerződés menete:

- Minden szerződés írásos és előzőleg megtekinthető
- A szerződés világosan tartalmazza a szolgáltatás terjedelmét és a fizetési módokat, a szerződés felmondását/felmondást, a fő irányadó elveket, tiszteletdíjat, hallgatási kötelezettséget, ajándék elfogadását,...
- A szerződések rendszerint anyanyelven is a személygondozók rendelkezésre állnak
- A személygondozók a bruttó tiszteletdíjat közvetlenül az ügyféltől kapják

meg

- Korrekt szerződéses közvetítés átlátható megállapodásokkal és átlátható ügykezeléssel – nincsenek rejtett költségek

5. A gondozás kezdete

- A személygondozók iparüzési engedélyének biztosítása, ill. bejelentése a társadalombiztosítási intézetben
- Egyéni tájékoztatások a személygondozóknak az ügyfél tényleges igényeiről
- A gondozók személyes „bevezetése” a gondozás kezdetén szakember által a hozzátartozók és referenciaszemélyek bevonásával
- Támogatás a szerződés menetében/vállalkozási szerződésben, támogatási ajánlatban és adminisztratív intézkedésekben helyben

6. Minőségbiztosítás és nyomon követés

- Az ellátási viszony fennállása alatt nyomon követjük a gondozókat, amelyet szakképzett szakszemélyzet hajt végre rendszeres gondozási látogatások alkalmával helyben
- A gondozási látogatások dokumentációja (az ügyfél kérésre megtekintheti)
- A szervezet támogatja az ügyfeleket és személygondozókat kérdések és problémák, valamint konfliktusok esetén az ellátási viszony alatt
- A szükségletekhez igazodó tanácsadás és támogatás további szükséges szolgáltatások ajánlatai szempontjából, mint pl. orvosi otthoni betegápolás vagy terápiás ajánlatok
- A gondozók támogatása szakképzett szakszemélyzet által a gondozó tevékenységek betanításánál (az egészségügyről és betegápolásról szóló törvény 3b (2) § értelmében) és támogatás orvosi tevékenységek közvetítésében (az orvosokról szóló törvény 50. §-A és az egészségügyről és betegápolásról szóló törvény 15. § (7) bek. értelmében)
- Tanácsadás a gondozási dokumentációkkal kapcsolatos kérdések esetén
- A személygondozók támogatása adminisztratív esetekben (társadalombiztosító intézet, vállalkozási ügyek, ...)
- Anyanyelvi ügyféliroda a személygondozóknak
- Amennyiben gondozók kiesnek, pót gondozó közvetítésének biztosítása az azzal járó szervezési és bevezetési szolgáltatásokkal
- Támogatás a személygondozók szakmai kompetenciáinak továbbfejlesztésében, valamint szakmai információs anyag rendelkezésre bocsátása anyanyelven

7. Biztosíték/kártérítési felelősség

- Információ és tanácsadás veszélyforrások és kockázatok elkerülése érdekében
- Kockázatbecslés szakszemélyzet által a figyelemmel kísérés és esetleg támogatás keretén belül szükséges intézkedések esetén megelőzés céljából
- Kötelező felelősségbiztosítás szervezése a személygondozóknak