



Standardul de calitate al Caritas, Hilfswerk și Volkshilfe.

SIGUR. COMPETENT. CORECT.

Sub această siglă, marile organizații sociale austriece Caritas, Hilfswerk și Volkshilfe, pe fundalul experienței lor îndelungate în domeniul îngrijirii și asistenței la domiciliu, s-au angajat să respecte un standard de calitate comun în activitatea de asistare 24 de ore din 24.

SIGUR. COMPETENT. CORECT

Standardul de calitate al Caritas, Hilfswerk și Volkshilfe

Pentru o asistare sigură, competentă și corectă a persoanelor, ne obligăm să respectăm criteriile de calitate superioară în intermedierea serviciilor de asistență 24 de ore din 24. În acest fel acordăm un serviciu care se concentrează pe starea de bine a persoanelor asistate și a rudelor acestora și care asigură corectitudinea necesară pentru asistentul personal.

Caritas, Hilfswerk și Volkshilfe dispun de o experiență îndelungată în îngrijirea pe termen lung – atât ca asistență mobilă la domiciliu, cât și în instituții de îngrijire. De când acest lucru este posibil legal în Austria, oferim și intermediere și asistență a îngrijirii persoanelor (“asistență 24 de ore din 24”). În rolul nostru de organizații de folos obștesc, nu urmărim prin aceasta nicio intenție de a realiza profit. În completare la celelalte oferte ale noastre, vrem să contribuim la a le permite oamenilor cu necesar de asistență un amurg al vieții plăcut și sigur între propriii 4 pereți.

Pe fundalul mai multor milioane de vizite la domiciliu în îngrijirea mobilă pe an, cunoaștem cerințele pentru o îngrijire și asistare de calitate la domiciliu. De aceea tindem și în domeniul asistenței 24 de ore din 24 către un standard de calitate cât mai ridicat cu putință. În rolul nostru de organizații cu răspundere socială importantă, ne interesează și să asigurăm condiții-cadru corecte pentru asistentul personal.

Criteriile noastre de calitate

- Misiunea noastră, ca organizații de intermediere orientate spre calitate, o reprezintă respectarea condițiilor-cadru legale, standardele de calitate ce depășesc chiar aceste condiții, precum și informarea și consilierea orientate către client și calificate. Oferim condiții contractuale transparente și corecte pentru clienți și asistenții personali. În acest fel se asigură faptul că persoanele cu necesar de asistare vor beneficia (cât de mult este posibil) în mediul lor casnic de suportul și asistența necesare.
- Dreptul la autodeterminare, interacțiunea plină de respect și menținerea cât mai îndelungată cu putință a autonomiei reprezintă baza atitudinii noastre. În rolul nostru de agenții de intermediere orientate către calitate, avem în vedere îndeosebi posibilitățile și limitele activității de asistare a persoanelor. Punem preț pe raporturi de asistare stabile și sigure, implicând familia și alte persoane de referință, precum și pe cooptarea altor structuri de îngrijire.
- Interesul nostru principal, ca organizații de intermediere orientate către calitate, nu rezidă doar în intermedierea serviciilor de asistență persoane, ci cuprinde mai degrabă și consilierea, îndrumarea și informarea continuă a asistenților personali și a clienților. Aceste măsuri sunt asigurate de personal de specialitate din domeniul medical sau social.
- Avem în vedere condiții-cadru, limite (de ex. îndrumarea și instruirea în activitățile de îngrijire) și resurse adecvate pentru asistarea orientată spre calitate a persoanelor. Printre condițiile-cadru necesare pentru asistenții de persoane se numără spații adecvate, cu posibilități de retragere, o masă suficientă, opțiuni definite și adecvate pentru timpul liber și o remunerare potrivită. În ceea ce îi privește pe asistenții de persoane intermediați de noi, avem în vedere calificarea corespunzătoare, de ex. cunoștințele de limbă adecvate sau o calificare minimă necesară.

Din procesul de intermediere orientat către calitate fac parte și suportul și sprijinirea în timpul introducerii în sistem și îndrumarea în funcție de caz a asistenților de persoane.

1. Informare și consiliere

- Materiale informative actuale pentru clienți și asistenții de persoane (incl. în limba maternă)
- Informare cu privire la condițiile-cadru legale și sprijin pentru respectarea acestora (de ex. îndrumare și training pentru activitățile de îngrijire...)
- Disponibilitate definită prin telefon și mail
- Consiliere personală la fața locului
- Prezență la zi pe site-urile de internet prin informații transparente pentru clienți și asistenții de persoane

2. Preluarea clienților

- Prima discuție la fața locului, la persoana asistată, de către personalul de specialitate, cu privire la evaluarea situației și a mediului și la stabilirea necesarului de asistare
- Lămurire dacă asistența personală este forma de asistare potrivită – eventual trimitere la forme de asistare mai potrivite (de ex. îngrijirea și asistarea mobilă)
- Elaborarea unui profil de cerințe pentru selecția unui asistent personal potrivit
- Informare și consiliere pentru, de ex., configurarea mediului casnic, procurarea de mijloace auxiliare necesare, adaptări ale spațiului locativ sau prevenirea prăbușirii.

3. Admiterea și selecția asistenților personali

- Verificarea premiselor formale (cetățeni UE, drept de muncă, cazier judiciar.)
- Procedură de selecție standardizată
- Verificarea cunoștințelor de limbă
- Informare privind educația minimă (200 de ore de curs în țara de origine – formare similară îngrijirii la domiciliu) și experiența practică
- Evaluarea competenței personale și înregistrarea altor calificări suplimentare (pentru cazurile de demență.)
- Informarea asistenților personali asupra condițiilor-cadru privind asistarea persoanelor în Austria

4. Contracte:

Pentru toate raporturile contractuale există contracte scrise standardizate, cu conținuturi clare
Tipurile de contracte:

- a.) Contract scris între client și organizația de intermediere (contract de intermediere)
- b.) Contract scris între client și asistentul personal (contract de muncă)
- c.) Contract între organizație și asistentul personal (contract de organizație)

Configurarea contractelor:

- Toate contractele se pot examina în prealabil în varianta scrisă
- Conținuturi contractuale clare privind volumul serviciilor și modalitățile de plată, încetarea contractului / rezilierea, principii de acțiune, onorariu, obligația de confidențialitate, acceptarea cadourilor
- De regulă, contractele sunt disponibile pentru asistenții personali în limba lor maternă
- Asistenții personali primesc onorariul brut direct de la client
- Intermediere contractuală corectă, cu acorduri transparente și raportări de activitate transparente – fără costuri ascunse

5. Începutul asistării

- Asigurarea înregistrării activității lucrative a asistentului personal sau declararea la serviciul de asigurări sociale
- Informații individuale către asistentul personal despre cerințele reale ale clientului

- „Introducerea” personală a asistenților la începutul activității de asistare, prin implicarea rudelor și a persoanelor de referință, de către un specialist în domeniu
- Sprijin la configurarea contractelor / contractul de muncă, cererea de stimulare și alte formalități administrative la fața locului

6. Asigurarea calității și îndrumarea cazului

- Pe perioada raportului de asistare are loc o îndrumare a cazului, care garantează vizite de asistență regulate la fața locului, efectuate de personal de specialitate calificat
- Documentarea vizitelor de asistare (la cerere, se pot examina de către client)
- Organizația va sprijini clientul și asistentul personal, dacă apar întrebări și probleme în raportul de asistare și în caz de conflicte
- Consiliere și suport orientate spre necesar, cu privire la alte oferte de servicii necesare, de ex. îngrijire medicală bolnavi la domiciliu sau oferte terapeutice
- Sprijinirea “setărilor” de asistență de către personal de specialitate calificat, în timpul instructajului privind activitățile de îngrijire (conform § 3b (2) din Legea îngrijirii medicale și a bolnavilor) și suport în transferul activităților medicale (conform § 50 din Legea medicilor și § 15 alin. 7 din Legea îngrijirii medicale și a bolnavilor)
- Consiliere pentru întrebări ce vizează documentația de asistare
- Sprijinirea asistenților personali în chestiuni administrative (înregistrare la asigurarea socială, chestiuni ce vizează activitatea lucrativă...)
- Centru social în limba maternă pentru asistenții personali
- Asigurarea intermediarilor de rezervă în cazul în care asistenții personali părăsesc sistemul, incl. servicii de organizare și încadrare aferente
- Sprijin în perfecționarea competențelor profesionale ale asistenților personali și pentru punerea la dispoziție a materialelor informative de specialitate în limba maternă

7. Securitatea / răspunderea civilă

- Informare și consiliere în scopul evitării surselor de pericole și a riscurilor
- Evaluarea riscurilor în timpul îndrumării și eventual suport pentru măsurile necesare, în sensul prevenției, de către personal specializat
- Organizarea unei asigurări obligatorii de răspundere civilă pentru asistenții personali