



Štandardy kvality Caritas, Hilfswerk a Volkshilfe.

BEZPEČNE. KOMPETENTNE. FÉROVO.

Logo s uvedeným heslom zaväzuje veľké rakúske sociálne organizácie Caritas, Hilfswerk a Volkshilfe s dlhoročnými skúsenosťami v oblasti domácej starostlivosti a opatrovania dodržiavať spoločné štandardy kvality pri 24-hodinovej starostlivosti.

BEZPEČNE. KOMPETENTNE. FÉROVO

Štandardy kvality Caritas, Hilfswerk a Volkshilfe

Pre zabezpečenie bezpečnej, kompetentnej a férovej starostlivosti o osoby zaväzujeme sa dodržiavať vysoko nastavené štandardy 24-hodinovej starostlivosti. Cieľom poskytovaných služieb je spokojnosť opatrovaných osôb a ich rodinných príslušníkov, ako aj férový prístup k opatrovateľom a opatrovateľkám.

Caritas, Hilfswerk a Volkshilfe majú dlhoročné skúsenosti v oblasti dlhodobého opatrovania, a to formou mobilného hospicu pri opatrovaní v domácnosti, ako aj v zariadeniach určených na poskytovanie starostlivosti. Odkedy zákon v Rakúsku dovoľuje, poskytujeme aj podporu a asistenciu pri opatrovaní ľudí („24-hodinové opatrovanie“). Ako dobročinné organizácie nehľadáme vlastný prospech. Komplexnosťou našich služieb chceme umožniť osobám odkázaným na opatrovanie príjemne a bezpečne stráviť jeseň života v domácom prostredí.

Keďže každý rok absolvujeme v rámci mobilného hospicu milióny návštev v domácnostiach, dobre poznáme požiadavky kladené na kvalitnú starostlivosť a opateru priamo doma. Preto sa aj pri 24-hodinovom opatrovaní snažíme o čo najvyššiu kvalitu služieb. Ako organizácie s vysokou sociálnou zodpovednosťou kladieme dôraz aj na férové podmienky práce pre našich opatrovateľov/opatrovateľky.

Naše kritériá kvality

- Ako sprostredkovateľské organizácie orientované na kvalitu dodržiavame zákonom stanovené podmienky práce, ako aj štandardy kvality a poskytujeme proklientsky orientované a kvalifikované poradenské služby. Klientom a opatrovateľom ponúkame férové a transparentné zmluvné podmienky. Osobám odkázaným na starostlivosť je tak zaručená odborná opatera čo možno najdlhšie v domácom prostredí.
- Naša práca sa zakladá na princípoch, ako je právo na sebaurčenie, ohľaduplný prístup a a čo možno najdlhšie zachovanie samostatnosti. Ako sprostredkovateľské agentúry orientované na kvalitu dbáme predovšetkým na možnosti a kompetencie opatrovania. Kladieme dôraz na komplexnú, vyváženú opateru, na ktorej sa podieľa rodina, ako aj opatrovatelia a iné opatrovateľské štruktúry.
- Ako sprostredkovateľské organizácie orientované na kvalitu nezostávame len pri sprostredkovaní opatrovateľskej starostlivosti. V našom záujme je poskytovať poradenskú činnosť a podporu pre opatrovateľov/opatrovatelky i klientov. Tieto služby zabezpečuje odborný zdravotnícky personál, resp. zamestnanci sociálnych služieb.
- Dbáme na primerané podmienky práce, kompetencie (ako napr. pokyny a usmernenia pri opatrovateľských úkonoch) a prostriedky potrebné na kvalitu spĺňajúce opatrovanie. Stanovené podmienky práce opatrovateľov/opatrovateliek im zaručujú vhodné priestory vrátane priestoru na odpočinok, dostatočnú stravu, potrebný voľný čas, ako aj spravodlivú odmenu. Pri opatrovateľoch/opatrovatelkách, ktorých sprostredkujeme, dbáme na ich spôsobilosť, ako napr. primerané jazykové znalosti alebo potrebné minimálne vzdelanie v odbore.

Kvalitné sprostredkovanie zahŕňa rovnako pomoc a podporu opatrovateľom/opatrovatelkám na začiatku ich činnosti, ako aj asistenciu, ktorú si určité úkony vyžadujú.

1. Informujeme a radíme

- Klientom a opatrovateľom/opatrovatelkám poskytujeme aktuálne informácie (aj v materinskom jazyku).
- Poskytujeme informácie o zákonom stanovených podmienkach práce a podporujeme ich dodržiavanie (napr. opatrovateľské pokyny a usmernenia...).
- Dostupnosť prostredníctvom emailu a telefónu.
- Poskytujeme osobné poradenstvo priamo na mieste.
- Aktualizujeme webovú stránku s transparentnými informáciami pre klientov a opatrovateľov/opatrovatelky.

2. Evidujeme klientov

- Konzultácia prebieha v domácom prostredí klienta, odborný personál posúdi a zhodnotí celkovú situáciu a prostredie, ako aj stanoví rozsah potrebnej starostlivosti, príp. odporučí iné vhodné formy starostlivosti.
- Vypracujeme vhodný profil opatrovateľa/opatrovatelky rozhodujúci pri ich správnom výbere.
- Poskytneme informácie a poradenstvo, napr. ako vytvoriť domáce prostredie, kde zadovážiť potrebné pomôcky, ako upraviť obytný priestor napr. pri prevencii proti pádu.

3. Evidujeme a vyberáme opatrovatel'ky

- Kontrolujeme stanovené požiadavky (občan EÚ, pracovné povolenie, výpis z registra trestov...).
- Prebieha štandardizované výberové konanie.
- Posudzujeme jazykové znalosti.
- Preverujeme minimálne vzdelanie v odbore (kurz v trvaní min. 200 hodín v krajine pôvodu alebo iné vzdelanie v oblasti opatrovateľskej alebo ošetrovateľskej starostlivosti) a praktické skúsenosti a zručnosti.
- Posudzujeme osobnú spôsobilosť a iné, evidujeme ďalšie kvalifikácie (napr. skúsenosti s demenciou).
- Informujeme opatrovateľov/opatrovatel'ky o podmienkach práce pri opatrovaní v Rakúsku.

4. Zmluvy

Pre všetky zmluvné vzťahy máme písomné štandardizované zmluvy s jasným obsahom.

Typy zmlúv:

- a) písomná zmluva medzi klientom a sprostredkovateľskou organizáciou (zmluva o sprostredkovaní),
- b) písomná zmluva medzi klientom a opatrovateľom/opatrovatel'kou (zmluva o vykonaní práce),
- c) zmluva medzi organizáciou a opatrovateľmi/opatrovatel'kami (zmluva o spolupráci).

Vypracovanie zmluvy:

- Všetky zmluvy majú písomnú formu a možno do nich vopred nahliadnuť.
- Zmluvy jasne definujú rozsah úkonov a spôsoby platby, ukončenie/vypovedanie zmluvy, pokyny a usmernenia pri úkonoch, honorár, povinnosť mlčanlivosti, prijímanie darov...
- Zmluvy opatrovateľov/opatrovateliek sú spravidla dostupné v materinskom jazyku.
- Opatrovatelia/opatrovatel'ky dostanú hrubú mzdu priamo od klienta.
- Dbáme na férové sprostredkovanie zmluvy s jasnými zmluvnými bodmi

a jasným zmluvným vzťahom – bez skrytých nákladov.

5. Uvádzame do opatrovania

- Opatrovateľom/opatrovateľkám zaregistrujeme živnosť, resp. prihlásime ich v sociálnej poisťovni.
- Opatrovateľov/opatrovateľky individuálne informujeme o skutočných požiadavkách klienta.
- Na začiatku opatrovania osobne uvádzame opatrovateľa/opatrovateľku do starostlivosti cez rodinu klienta, inú pomáhajúcu osobu, ako aj prostredníctvom odborného personálu.
- Pomáhame pri tvorbe zmluvy o vykonaní práce, pri žiadosti o finančný príspevok a administratívnych úkonoch priamo na mieste.

6. Zabezpečujeme kvalitu a individuálnu pomoc

- Počas trvania opatrovania realizuje kvalifikovaný odborný personál individuálnu pomoc a pravidelné návštevy na mieste.
- Dokumentujeme návštevy (klient do záznamov môže na požiadanie nahliadnuť).
- Naše organizácie sú ústretové klientom a opatrovateľom/opatrovateľkám v prípade otázok a problémov počas opatrovania.
- Poskytujeme potrebnú pomoc a podporu v súčinnosti s ďalšími službami, ako napr. lekárske ošetrovanie chorých doma alebo terapie.
- Na začiatku opatrovania je nápomocný kvalifikovaný odborný personál (podľa § 3b (2) Zákona o zdravotnej a opatrovateľskej starostlivosti) a poskytujeme pomoc pri výkone lekárskeho výkonu (podľa § 50 Zákona o lekároch a § 15 ods. 7 Zákona o zdravotnej a opatrovateľskej starostlivosti).
- Zodpovedáme otázky k dokumentácii o opatrovaní.
- Pomáhame opatrovateľom/opatrovateľkám pri administratívnych úkonoch (sociálne poistenie, veci súvisiace so živnosťou...).
- Naše kontaktné zariadenie pre opatrovateľov/opatrovateľky poskytuje služby v ich materinskom jazyku.
- Zabezpečujeme náhrady v prípade výpadku opatrovateľov/opatrovateľiek vrátane súvisiacich organizačných a vstupných úkonov.
- Podporujeme rozvoj odbornej kvalifikácie opatrovateľov/opatrovateľiek, ako aj poskytujeme odborné informácie v materinskom jazyku.

7. Bezpečnosť/záruky

- Poskytujeme informácie a poradenstvo s cieľom zabrániť nebezpečenstvu a rizikám.
- Zvažujeme riziká súvisiace so starostlivosťou a poskytujeme podporu zo strany odborného personálu v rámci prevencie.
- Zabezpečujeme poistenie zodpovednosti za škodu pre opatrovateľov/opatrovateľky