



Der Qualitätsstandard von
Caritas, Hilfswerk und Volkshilfe.

**24 часа обслужване
Сигурно. Компетентно. Почтено**

Стандартът за качество на „Каритас“, „Хилфсверк“ и „Фолксхилфе“

СИГУРНО. КОМПЕТЕНТНО. ПОЧТЕНО.

Под този етикет големите австрийски социални организации „Каритас“, „Хилфсверк“ и „Фолксхилфе“ се задължиха за спазването на общ стандарт за качество в 24- часовото обслужване на фона на дългогодишния им опит в областта на грижите и обслужването в дома.

СИГУРНО. КОМПЕТЕНТНО. ПОЧТЕНО

Стандартът за качество на „Каритас“, „Хилфсверк“ и „Фолксхилфе“

За сигурното, компетентното и почтено обслужване на лица ние се задължаваме да спазваме високи критерии на качество при посредничеството за 24- часово обслужване.

Чрез това ние гарантираме услуга, която поставя в центъра благото на обслужваните лица и техните близки и гарантира необходимата почтеност за личната помощничка.

„Каритас“, „Хилфсверк“ и „Фолксхилфе“ разполагат с дългогодишен опит в грижите за дълго време – както в мобилното обслужване в дома, така и в институции за грижи. Откакто това е легално възможно в Австрия, ние

предлагаме също така и посредничество и придружаване на обслужването на лица /“24- часово обслужване“/. Като обществено- полезни организации с това ние не преследваме намерения за печалба. Ние искаме, като допълнение към нашите други предложения да допринесем за това, да направим възможно за хората, които имат нужда от обслужване да имат приятен и сигурен занизк на живота им между техните четири стени.

На фона на милионите посещения в дома на година като мобилна грижа, ние познаваме изискванията за добри грижи и обслужване в дома. За това се стремим също и при 24- часовото обслужване към високо качество по възможност. Като организации с висока социална отговорност наше желание са също и почтените рамкови условия за личните помощнички.

Нашите критерии за качество

- Като ориентирани към качеството посреднически организации ние се обявяваме за спазването на законните рамкови условия, за произлизащите от тук стандарти за качество и ориентирана към клиента и квалифицирана информация и консултации. Ние предлагаме прозрачни и честни договорни условия за клиентите и личните помощнички. За да гарантираме с това, че хората, които имат нужда от обслужване ще получат колкото е възможно по- дълго необходимата подкрепа и обслужване в домашната си среда.
- Правото за самоопределение, за пълния с респект подход и по възможност по- дългото запазване на самостоятелността са базата за нашето основно поведение. Като ориентирани към качеството посреднически агенции ние внимаваме особено за възможностите и границите на обслужването на лица. За нас е важно да има стабилни, сигурни взаимоотношения на обслужване, с включване на семейството и други имащи отношение лица, както и обвързването на други обезпечаващи структури.
- Нашето главно желание като посреднически организации, ориентирани към качеството, не се състои само в посредничеството за обслужването на лица, а обхваща много повече и текущото съветване, придружаването и информирането на личните помощнички и клиентите. Тези мерки се гарантират чрез специализиран персонал от областта на здравеопазването, респективно на социалното дело.
- Ние внимаваме за адекватните рамкови условия, граници /например въвеждане и даване на упътване за дейности по грижите/ и ресурсите за ориентираното към качество обслужване на лица. Към необходимите рамкови условия за лични помощнички принадлежат

подходящи помещения и възможности за оттегляне, достатъчно храна, дефинирани и подходящи възможности за свободно време, както и подходяща заплата. При личните помощнички, за които ние посредничим, ние внимаваме за подходящата им годност, като например подходящи езикови познания или необходима минимална квалификация.

Към ориентираното към качество посредничество се броят във всеки случай и оказването на помощ и подкрепа в рамките на въвеждането и придружаването на личните помощнички.

1. Информация и консултация

- Актуален информационен материал за клиенти и лични помощнички /също и на майчин език/.
- Информация за законните рамкови условия и подкрепа при спазването им /например въвеждане и упътване за дейностите по грижите..../
- Дефинирана достъпност посредством телефон и и-мейл
- Лично съветване на място
- Актуално излизане в интернет с прозрачни информации за клиенти и лични помощнички

2. Приемане на клиенти

- Първи разговор на място при обслужваното лице чрез специализиран персонал за преценяване на ситуацията и околната среда, както и за установяване на необходимостта от обслужване
- Изясняване, дали обслужването на лицето е подходящата форма на обслужване – в даден случай препращане към подходящи форми на обслужване /например мобилни грижи и обслужване/.
- Изготвяне на профил на изискванията за избора на подходяща лична помощничка
- Информация и съветване, за например оформяне на домашната среда, набавяне на необходимите помощни средства, пасване на жилищното пространство или превенция от падане.

3. Приемане и избор на лични помощнички

- Проверка на формалните предпоставки /граждани на Европейската общност, правомощие за работа, свидетелство за съдимост..../
- Стандартизиран начин на избор
- Проверка на езиковите познания
- Снемане на данни за минимално обучение /200 часа курс в родината – обучение подобно на това за помощ в дома/ и практически опит

- Лична оценка за годността и записване на по-нататъшни допълнителни квалификации /деменция.../
- Информация на личната помощничка за рамковите условия на обслужването на лица в Австрия

4. Договори

За всички договорни взаимоотношения има писмени, стандартизирани договори с ясни съдържания.

Видове договори:

а/Писмен договор между клиента и посредническата организация /договор за посредничество/

б/Писмен договор между клиента и личната помощничка /трудов договор/

в/Договор между организацията и личната помощничка /договор на организацията/

Оформление на договора:

- Всички договори са писмени и могат да се прегледат предварително
- Ясни съдържания на договорите относно обхвата на услугите и възможностите за плащане, прекратяването на договора / писмено прекратяване, насоки за действие, хонорар, задължение за пазене на тайна, приемане на подаръци....
- Договорите по правило са на разположение на личните помощнички на майчиния им език.
- Личните помощнички получават хонорара бруто директно от клиента
- Почтено посредничене за договор с прозрачни споразумения и прозрачни бизнес – действия - няма скрити разходи.

5. Начало на обслужването

- Гарантиране, че е извършена регистрация на професия на личната помощничка, респективно регистрация при социалното осигуряване
- Индивидуални информации до личната помощничка относно фактическите изисквания при клиента
- Лично „въвеждане“ на обслужващите в хода на началото на обслужването, с включване на близките и други имащи отношение лица, чрез специалист
- Подкрепа при оформлението на договора / на трудовия договор, молба за поощрение и административни уреждания на място.

6. Осигуряване на качеството и придружаване

- По време на обслужването следва придружаване, което гарантира периодичните визити по обслужването на място от квалифициран специализиран персонал
- Документация на визитите за обслужването /по искане на клиента, той може да я прегледа/
- Организацията подкрепя клиентите и личните помощнички при въпроси и проблеми при взаимоотношенията на обслужване, както и при конфликти
- Ориентирано според нуждите съветване и подкрепа относно по-нататъшни необходими оферти за услуги, като например медицинска здравна грижа в дома или оферти за терапия.
- Подкрепа на настройването на обслужването чрез квалифициран специализиран персонал при въвеждането в дейностите по грижите /съгласно § 3б /2/ от Закона за здравето и грижите за болните/ и подкрепа при прехвърлянето на лекарски дейности /съгласно § 50 от Закона за лекарите и § 15 абзац 7 от Закона за здравето и грижите за болните/.
- Съветване при въпроси по документацията за обслужване
- Подкрепа на личната помощничка при административни въпроси /Социално-осигурителен институт, въпроси във връзка с професията...../
- Точка на контакт на майчиния език на личните помощнички
- Гарантиране на резервни посредничества при отпадане на обслужващи, включително свързаните с това организационни услуги и услуги по въвеждането
- Подкрепа при по-нататъшното развитие на специализирани компетенции на личните помощнички, както и за предоставяне на специализиран информационен материал на майчиния им език

7. Сигурност / Гражданска отговорност

- Информация и съвети за предотвратяване на източници на опасност и рискове
- Преценяване на риска в рамките на придружаването и в даден случай подкрепа при необходимост мерки в смисъл на предотвратяване от специализирания персонал
- Организиране на застраховка „Гражданска отговорност“ при лични помощнички.