



Standard jakości Caritas, Hilfswerk i Volkshilfe.

BEZPIECZNIE. KOMPETENTNIE. UCZCIWIE.

W ramach tego przedsięwzięcia duże austriackie organizacje społeczne Caritas, Hilfswerk i Volkshilfe zobowiązały się do utrzymania wspólnego standardu jakości w opiece całodobowej w oparciu o ich wieloletnie doświadczenie w dziedzinie opieki i wsparcia w domu.

BEZPIECZNIE. KOMPETENTNIE. UCZCIWIE.

Standard jakości Caritas, Hilfswerk i Volkshilfe

Aby zapewnić bezpieczną, kompetentną i uczciwą opiekę osobistą, zobowiązujemy się do przestrzegania wysokich kryteriów jakości podczas organizacji opieki całodobowej. W ten sposób możemy zaoferować usługę, która koncentruje się na dobru osób objętych opieką i ich bliskich oraz gwarantuje uczciwe warunki dla opiekunów/opiekunek.

Caritas, Hilfswerk i Volkshilfe mają wieloletnie doświadczenie w opiece długoterminowej – zarówno w opiece mobilnej w domu, jak i w placówkach opiekuńczych. Ponieważ prawo w Austrii dopuszcza taką możliwość, oferujemy również pośrednictwo i pomoc w ramach opieki osobistej („opieka całodobowa”). Naszym celem jako organizacji non-profit nie jest zysk. W uzupełnieniu do naszych innych ofert chcemy pomóc osobom potrzebującym opieki spędzić jesień życia w przyjemny i bezpieczny sposób we własnym domu.

Ponieważ w ramach opieki mobilnej odbywamy kilka milionów wizyt domowych rocznie, znamy wymagania dotyczące dobrej opieki i wsparcia w domu. Dlatego też dążymy do najwyższej możliwej jakości w zakresie opieki całodobowej. Jako dla organizacji o wysokim poziomie odpowiedzialności społecznej ważne są dla nas również uczciwe warunki ramowe dla opiekunów/opiekunek.

Nasze kryteria jakości

- Jako organizacje pośredniczące ceniące jakość zobowiązujemy się do przestrzegania

ram prawnych, jak i wykraczających poza te ramy norm jakości oraz dostarczania zorientowanych na klienta i merytorycznych informacji i porad. Oferujemy przejrzyste i uczciwe warunki kontraktowe dla klientów i opiekunów/opiekunek. Gwarantuje to, że osoby potrzebujące opieki otrzymają niezbędne wsparcie i opiekę w środowisku domowym tak długo, jak to możliwe.

- Podstawą naszego działania jest prawo do samostanowienia, pełna szacunku interakcja i jak najdłuższe zachowanie niezależności. Jako agencje pośrednictwa zorientowane na jakość zwracamy szczególną uwagę na możliwości i ograniczenia opieki osobistej. Cenimy stabilne, bezpieczne relacje w zakresie opieki uwzględniające udział rodziny i innych bliskich osób, a także zaangażowanie innych struktur opieki.
- Naszą główną troską jako organizacji pośrednictwa zorientowanych na jakość jest nie tylko pośrednictwo, ale także bieżące doradztwo, wsparcie i informacje dla opiekunów/opiekunek i klientów. Działania te zapewnia wyspecjalizowany personel z sektora zdrowia i opieki społecznej.
- Zwracamy uwagę na odpowiednie warunki ramowe, ograniczenia (np. instrukcje i wskazówki dotyczące czynności pielęgnacyjnych) oraz zasoby w ramach zorientowanej na jakość opieki osobistej. Niezbędnymi warunkami ramowymi dla opiekunów/opiekunek są odpowiednie pomieszczenia zapewniające prywatność, właściwe wyżywienie, określone i odpowiednie formy spędzania czasu wolnego oraz adekwatne wynagrodzenie. W przypadku rekomendowanych przez nas opiekunów/opiekunek zapewniamy, że są to osoby odpowiednio wykwalifikowane, np. posiadają odpowiednie umiejętności językowe lub wymagane minimalne kwalifikacje.

Zorientowane na jakość pośrednictwo obejmuje również pomoc i wsparcie w ramach wprowadzenia do obowiązków oraz pomoc dla opiekunów/opiekunek.

1. Informacje i porady

- Aktualne materiały informacyjne dla klientów i opiekunów/opiekunek (również w języku ojczystym)
- Informacje dotyczące ram prawnych i wsparcie w ich przestrzeganiu (np. wskazówki i instrukcje dotyczące czynności pielęgnacyjnych, ...)
- Określona dostępność przez telefon i e-mail
- Osobiste doradztwo na miejscu
- Aktualna strona internetowa z przejrzystymi informacjami dla klientów i opiekunów/opiekunek

2. Rekrutacja klientów

- Pierwsza rozmowa na miejscu u osoby wymagającej opieki przeprowadzona przez wyspecjalizowany personel w celu oceny sytuacji i otoczenia oraz określenia zakresu wymaganej opieki
- Określenie, czy opieka osobista jest odpowiednią formą opieki – w razie potrzeby wskazanie bardziej odpowiednich form (np. opieka mobilna i wsparcie)
- Stworzenie profilu wymagań w celu doboru odpowiedniego

opiekuna/opiekunki

- Informacje i porady dotyczące np. zaprojektowania środowiska domowego, nabycia niezbędnych pomocy, dostosowania przestrzeni życiowej lub zapobiegania upadkom.

3. Rekrutacja i wybór opiekunów/opiekunek

- Zbadanie wymogów formalnych (obywatel UE, uprawnienia do pracy, wyciąg z rejestru karnego...)
- Ustandaryzowany proces wyboru
- Weryfikacja umiejętności językowych
- Weryfikacja minimalnego szkolenia (200 godzin kursu w kraju ojczystym – kurs typu pomoc domowa) i praktycznego doświadczenia
- Ocena predyspozycji osobistych i rejestracja dodatkowych kwalifikacji (demencja...)
- Informacje dla opiekunów/opiekunek o warunkach ramowych dla opiekunów w Austrii

4. Umowy:

Dla wszystkich stosunków umownych istnieją pisemne, ustandaryzowane umowy o jasnej treści

Rodzaje umowy:

- a.) Pisemna umowa między klientem a organizacją pośredniczącą (umowa pośrednictwa)
- b.) Pisemna umowa między klientem a opiekunem/opiekunką (umowa o dzieło)
- c.) Umowa między organizacją a opiekunem/opiekunką (umowa organizacyjna)

Forma umowy:

- Wszystkie umowy mają formę pisemną i można się z nimi wcześniej zapoznać
- Jasna treść umowy dotycząca zakresu usług i warunków płatności, zakończenia/wypowiedzenia umowy, wytycznych dotyczących działania, wynagrodzenia, obowiązku zachowania poufności, przyjmowania prezentów.....
- Umowy są zazwyczaj dostępne dla opiekunów/opiekunek w ich ojczystym języku
- Opiekunowie/opiekunki otrzymują wynagrodzenie brutto bezpośrednio od klienta
- Uczciwe pośrednictwo w ramach umowy z przejrzystymi zapisami i transparentnymi praktykami biznesowymi - bez ukrytych kosztów

5. Na początek

- Zapewnienie rejestracji działalności gospodarczej opiekuna/opiekunki lub zgłoszenie do systemu ubezpieczeń społecznych

- Indywidualne poinformowanie opiekuna/opiekunki o rzeczywistych wymaganiach klienta
- Osobiste „wdrożenie” opiekuna/opiekunki w zakres obowiązków na początku stosunku pracy z udziałem krewnych i osób bliskich przez specjalistę
- Wsparcie w przygotowaniu umowy/umowy o dzieło, wniosku o wsparcie oraz zadań administracyjnych na miejscu

6. Zapewnienie jakości i wsparcie na miejscu

- W trakcie stosunku pracy opiekun/opiekunka może liczyć na wsparcie w postaci regularnych wizyt wykwalifikowanego personelu specjalistycznego na miejscu
- Dokumentacja wizyt (na życzenie klienta do wglądu)
- Organizacja wspiera klientów i opiekunów/opiekunki w kwestiach i problemach dotyczących stosunku pracy oraz na wypadek konfliktów
- Zorientowane na potrzeby doradztwo i wsparcie w zakresie innych niezbędnych usług, takich jak opieka medyczna w domu lub oferty terapeutyczne
- Wsparcie opiekuna/opiekunki przez wykwalifikowany personel w ramach instrukcji wykonywania czynności pielęgniarских (zgodnie z § 3b ust. 2 Ustawy o zdrowiu i pielęgniarstwie) oraz wsparcie w delegowaniu czynności medycznych (zgodnie z § 50 Ustawy o lekarzach i § 15 ust. 7 Ustawy o zdrowiu i pielęgniarstwie)
- Doradztwo w kwestiach dotyczących dokumentacji w ramach opieki
- Wsparcie opiekunów/opiekunek w kwestiach administracyjnych (SVA, sprawy dotyczące działalności...)
- Punkt kontaktowy w języku ojczystym dla opiekunów/opiekunek
- Zapewnienie zastępstwa w przypadku nieobecności opiekuna/opiekunki, w tym związanego z tym wsparcia organizacyjnego i wdrożenia
- Wsparcie dalszego rozwoju umiejętności specjalistycznych opiekunów/opiekunek oraz udostępnienie specjalistycznych materiałów informacyjnych w języku ojczystym

7. Bezpieczeństwo/odpowiedzialność

- Informacje i porady dotyczące unikania źródeł zagrożeń i ryzyka
- Ocena ryzyka w ramach monitoringu i ewentualne wsparcie w ramach niezbędnych działań w zakresie profilaktyki przez wykwalifikowany personel
- Organizacja ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej dla opiekunów/opiekunek