



Стандарт якості Caritas, Hilfswerk та Volkshilfe.

БЕЗПЕКА. КОМПЕТЕНТНІСТЬ. СПРАВЕДЛИВІСТЬ

Під цією маркою великі австрійські громадські організації Caritas, Hilfswerk та Volkshilfe взяли на себе зобов'язання дотримуватися загального стандарту якості щодо цілодобового догляду за особами, виходячи зі свого багаторічного досвіду у сфері догляду та підтримки осіб вдома.

БЕЗПЕКА. КОМПЕТЕНТНІСТЬ. СПРАВЕДЛИВІСТЬ

Стандарт якості Caritas, Hilfswerk та Volkshilfe

Під час організації цілодобового догляду ми прагнемо дотримуватись критеріїв високої якості для забезпечення безпечного, компетентного та справедливого піклування про осіб. Таким чином, ми надаємо послугу, яка зосереджується на добробуті людей, які потребують догляду, та їхніх родичів, а також забезпечує необхідну соціальну справедливість для піклувальників.

Caritas, Hilfswerk та Volkshilfe мають багаторічний досвід у довгостроковому соціальному піклуванні – як у мобільному догляді осіб вдома, так і в будинках-пансіонатах. З тих часів, коли це стало юридично можливим в Австрії, ми пропонуємо посередництво у призначенні особам особистих піклувальників та соціальний супровід осіб («цілодобовий догляд»). Як неприбуткова організація, ми не маємо наміру отримувати прибуток. Ця послуга, як доповнення до інших наших пропозицій, викликана нашим бажанням зробити внесок у те, щоб люди, які потребують догляду, насолоджувалися приємним і безпечним відпочинком у своїх чотирьох стінах.

Спираючись на досвід кількох мільйонів відвідувань у сфері мобільного догляду за особами на рік, ми сформулювали вимоги до професійного догляду та підтримки осіб вдома. Тому ми прагнемо до максимально якісного цілодобового догляду за особами, що цього потребують. Для нас, як для організації з високим рівнем соціальної відповідальності, також важливі справедливі умови праці для піклувальників.

Наші критерії якості

- Як посередницькі організації, орієнтовані на якість, ми прагнемо дотримуватись законодавчої бази, прийнятих стандартів якості, а також кваліфікованої інформації та консультацій, що орієнтовані на клієнта. Ми пропонуємо прозорі та справедливі договірні умови для клієнтів та піклувальників. Це гарантує те, що люди, які потребують догляду, якомога довше отримають необхідну підтримку та догляд у домашніх умовах.
- Основою нашого ставлення до клієнтів є право на самовизначення, на взаємовідносини з повагою та якомога довше збереження самостійності. Як посередницька структура, що орієнтована на якість, ми приділяємо особливу увагу можливостям та межах соціального догляду. Ми цінуємо стабільні, безпечні стосунки між клієнтами і піклувальниками зі залученням членів сім'ї та інших структур соціального догляду.
- Наша головна турбота як посередницької організації, орієнтованої на якість, полягає не тільки в працевлаштуванні осіб, які здійснюють догляд, але й включають постійне консультування, підтримку та інформацію для піклувальників та клієнтів. Такі заходи забезпечують спеціалісти медичної та соціальної сфери.
- Ми приділяємо увагу відповідним рамковим умовам, межах (наприклад, ввідний інструктаж діяльності піклувальників) та ресурсам для якісного догляду за особами. Необхідні рамкові умови для піклувальників включають відповідні приміщення з можливістю відпочити, харчування, визначені та прийнятні види дозвілля та відповідну винагороду. Ми гарантуємо, що наші піклувальники мають необхідну відповідність професійній діяльності, наприклад, володіють відповідним мовним рівнем або необхідною мінімальною кваліфікацією.

Надання якісної професійної соціальної допомоги включає в себе допомогу і підтримку в рамках ввідного інструктажу та індивідуального супроводу піклувальників.

1. Інформація та поради

- Актуальний інформаційний матеріал для клієнтів та піклувальників (також рідною мовою)
- Інформація про законодавчу базу та підтримку у її дотриманні (наприклад, ввідний інструктаж діяльності піклувальників,...)
- Визначена доступність по телефону та електронній пошті
- Персональні консультації на місці
- Актуальний веб-сайт із прозорою інформацією для клієнтів та піклувальників

2. Прийом клієнтів

- Перша бесіда на місці зі спеціалістами щодо особи, за якою доглядають, щоб оцінити ситуацію та навколишнє середовище та визначити потребу в догляді
- Роз'яснення того, чи є цілодобове піклування необхідною формою догляду; в іншому випадку, направлення на більш підходящі форми догляду (наприклад, мобільний догляд та підтримка)
- Створення профілю вимог для вибору відповідного піклувальника
- Інформація та поради щодо, наприклад, облаштування домашнього середовища, придбання необхідних допоміжних засобів, коригування житлового простору або запобігання падінням.

3. Прийом та відбір піклувальників

- Перевірка формальних вимог (громадяни ЄС, право на роботу, довідка про відсутність судимості...)
- Стандартизована процедура відбору
- Перевірка рівня володіння мовою
- Наявність мінімальної професійної підготовки (200-годинний курс - тренінг по догляду за особами вдома) та практичного досвіду
- Оцінка особистих здібностей та наявність додаткової кваліфікації (догляд за особами з деменцією...)
- Інформація для піклувальників про рамкові умови цілодобового догляду за особами в Австрії

4. Контракти:

Для всіх договірних відносин існують письмові стандартизовані контракти з чітким змістом

Типи контрактів:

- а) Письмовий контракт між клієнтами та агентською (посередницькою) організацією (агентський договір)
- б) Письмовий контракт між клієнтами та піклувальниками (трудовий договір)
- в) Контракт між організацією та піклувальниками (організаційний договір)

Складання договору:

- Усі договори складаються в письмовій формі, їх можна переглянути заздалегідь
- Чіткий зміст договору щодо обсягу послуг, що надаватимуться, та порядок їх оплати, розірвання / скасування договору, рекомендації щодо дій, винагороди, обов'язок дотримання конфіденційності, прийняття подарунків.....
- Контракти зазвичай доступні для піклувальників їхньою рідною мовою
- Піклувальники отримують валову винагороду (брутто) безпосередньо від клієнта
- Справедливе посередництво у складанні контрактів з прозорими домовленостями та прозорими діловими угодами - відсутність прихованих витрат

5. Початок піклування

- Забезпечення реєстрації ФОП піклувальників та їх реєстрації в системі соціального страхування
- Індивідуальна інформація для піклувальників про реальні потреби замовника
- Персональний «ввідний інструктаж» піклувальників спеціалістами в процесі старту цілодобового догляду за особами із залученням їх рідних та близьких
- Підтримка у складанні договору/контракту, заявки на фінансування та у виконанні адміністративних завдань на місці

6. Забезпечення якості та супровід догляду за особою

- Цілодобовий догляд за особою включає в себе супровід фахового медичного персоналу, який буде регулярно відвідувати особу, щодо якої здійснюватиметься піклування
- Документація відвідувань фахівців (клієнт може переглянути її за запитом)
- Організація підтримує клієнтів і піклувальників у питаннях і проблемах у стосунках з піклувальником та у конфліктах
- Орієнтовані на потреби консультації та підтримка щодо інших необхідних послуг, таких як медичний догляд або терапевтичні пропозиції
- Підтримка надання медичної допомоги кваліфікованими спеціалістами при навчанні медичної піклувальницької діяльності (згідно з § 3b (2) Закону про охорону здоров'я та фахівців з медичного піклування) та підтримка в здійсненні медичної діяльності (згідно з § 50 Закону про лікарів та § 15, абз. та Закон про медсестринство (медичне піклування))
- Консультації у питаннях допоміжної документації щодо піклування
- Підтримка піклувальників в адміністративних питаннях (соц. страхування підприємців, комерційні питання...)
- Контактна особа для осіб, які доглядають носіїв мови
- Забезпечення заміни у разі відсутності піклувальників, включаючи супутні організаційні та ознайомчі послуги
- Підтримка подальшого розвитку професійних навичок піклувальників та надання спеціалізованих інформаційних матеріалів рідною мовою

7. Безпека/Відповідальність

- Інформація та консультація щодо уникнення джерел небезпеки та ризиків
- Оцінка ризиків як частина моніторингу та, за необхідності, підтримка необхідних профілактичних заходів спеціалістами
- Організація страхування відповідальності піклувальників