

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА «Патронажной службы» Каритас

«Индивидуальная консультация и обучение навыкам ухода / пользованию средствами реабилитации»

1. Введение

1.1. Настоящий документ устанавливает стандарт качества оказания услуги «Индивидуальная консультация и обучение навыкам ухода / пользованию средствами реабилитации» (далее по тексту – услуга).

Стандарт разработан сотрудниками центров «Патронажная служба» Каритас для повышения качества и профессионализма предоставляемых услуг в рамках программы «Патронажная служба» Каритас.

1.2. Стандарт введен в действие впервые совместным распоряжением координаторов программы «Патронажная служба» Каритас в России от 15 апреля 2011 года.

Срок действия стандарта: с 15 апреля 2011 года до окончания срока действия программы «Патронажная служба» Каритас в России.

Настоящий стандарт качества включен в раздел «Организация работы» системы документации центров «Патронажная служба» Каритас и должен находиться в свободном доступе для любого адреса стандарта.

1.3. Стандарт качества адресован сотрудникам центров «Патронажная служба» Каритас, целевой группе и партнерам программы «Патронажная служба» Каритас в России.

1.4. Сотрудники центров «Патронажная служба» Каритас при предоставлении услуги ориентируются на следующие основные ценности: служение, уважение человеческого достоинства, взаимопонимание, любовь, терпение, солидарность и социальная справедливость, милосердие.

1.5. Предоставление услуги не противоречит действующему законодательству.

2. Область применения

2.1. Стандарт распространяет свое действие на деятельность сотрудников центров «Патронажная служба» Каритас в Барнауле, Волгограде, Ишиме, Калининграде, Омске, Санкт-Петербурге, Тихвине, Саратове и Челябинске.

2.2. Настоящий стандарт применяется при оказании услуги следующим лицам:

- нуждающиеся в уходе на дому больные, пожилые люди и инвалиды;
- ухаживающие родственники;
- медсестры;
- социальные работники государственных и муниципальных учреждений;
- сотрудники частных патронажных агентств;
- соседи, знакомые, квартиранты и другие ухаживающие лица без соответствующего образования;
- добровольцы.

2.3. Центры «Патронажная служба» Каритас оказывают услугу независимо от национальности, пола и вероисповедания клиентов.

3. Термины и определения

Патронажная служба – социальная деятельность в рамках благотворительной программы Каритас по подготовке уходу за больными на дому.

Клиент – это лицо, обратившееся за помощью по вопросам ухода за больными на дому в центр «Патронажная служба» Каритас, в том числе лицо, непосредственно нуждающееся в уходе, а также лица, осуществляющие уход с медицинским и без медицинского образования.

Консультирование – это процесс выявления, понимания, правильной организации поведения и деятельности клиента в решении его проблемы по уходу на дому и профессиональная консультация.

Консультация – это формирование нового понимания и обеспечение помощи для грамотного разрешения проблем, возникающих при домашнем уходе.

Индивидуальная консультация – это практический совет / рекомендация по уходу специалиста «Патронажной службы» Каритас, данный в ходе консультирования по конкретной проблеме клиента.

Обучение – это процесс приобретения и усвоения навыков и умений для достижения определённой цели по уходу.

Индивидуальное обучение – это теоретическое и/или практическое занятие-тренинг приемам и навыкам ухода за больными на дому и/или пользованию средствами реабилитации, исходя из конкретной ситуации клиента.

4. Содержание

4.1. Цель предоставления услуги – повышение качества жизни людей с частичной или полной утратой способности к самообслуживанию, укрепление и развитие ресурсов клиентов, уменьшение зависимости от посторонней помощи.

4.2. Результат предоставления услуги – лицо с частичной или полной утратой способности к самообслуживанию получило квалифицированную помощь по уходу и/или пользованию средствами реабилитации.

4.3. Методы, используемые при предоставлении услуги: беседа, передача знаний по уходу, демонстрация, отработка практических приемов и навыков по уходу, действий по использованию средств реабилитации, дача рекомендаций по уходу.

4.4. Услуги предоставляются сотрудниками центров «Патронажная служба» Каритас, имеющими дипломы государственного образца об образовании не ниже среднего медицинского, а также сертификаты, дающие право проводить консультации и обучение в области ухода за больными на дому и активизации людей, нуждающихся в уходе и посторонней помощи, и регулярно подтверждающими медицинскую квалификацию в установленном действующим российским законодательством порядке.

5. Консультирование

5.1. Оказание услуги осуществляется по месту проживания ее получателя, в центрах «Патронажная служба» Каритас, в медицинских и социальных учреждениях, а также по телефону.

5.2. Услуга предоставляется на платной и безвозмездной основе.

5.2.1. При платном предоставлении услуги её стоимость рассчитывается на основании прейскуранта цен, утвержденного национальным координатором программы «Патронажная служба» Каритас в России.

5.2.2. При безвозмездном оказании услуги клиенту рекомендуется сделать пожертвование в пределах денежных сумм, указанных в прейскуранте цен, утвержденном национальным координатором программы «Патронажная служба» Каритас в России. Отказ от внесения пожертвования не является основанием для отказа в предоставлении услуги.

5.2.3. Полное или частичное освобождение клиента от оплаты услуг либо снижение размера рекомендуемого пожертвования или полный отказ от его приема допускается в случаях, когда клиент относится к малоимущим слоям населения, находится в сложной жизненной ситуации и не имеет достаточных финансовых средств для оплаты услуги, что должно подтверждаться документально.

5.3. Обратиться за услугой можно лично или через доверенное лицо непосредственно в центре «Патронажная служба» Каритас или по телефону. Принимаются предварительные заявки на предоставление услуги.

5.4. Предоставление услуги может сопровождать выдача тематических информационных материалов – буклеты, памятки, брошюры.

5.5. Время оказания услуги одному клиенту:

5.5.1. в центре «Патронажная служба» Каритас до 30 минут;

5.5.2. при патронаже на дому, в социальных, медицинских учреждениях до 60 минут.

5.6. Источниками информации для профессионального предоставления услуги служат: материалы стажировок, семинаров и тренингов по уходу, методическое пособие «Дипломированный педагог по уходу Барден И., профессор Фогель А., профессор Водрашке Г. Домашний уход за больными» (издания 2001-2010 гг.), тематические брошюры Каритас по уходу.

6. Обучение

6.1. Оказание услуги осуществляется по месту проживания ее получателя, в центрах «Патронажная служба» Каритас, в медицинских и социальных учреждениях, а также по телефону.

6.2. При оказании услуги в центрах «Патронажная служба» Каритас практическая часть по возможности проводится в демонстрационном зале.

6.3. Услуга предоставляется на платной и безвозмездной основе (см. пункты 5.2.1-5.2.3).

6.4. Обратиться за услугой можно лично или через доверенное лицо непосредственно в центре «Патронажная служба» Каритас или по телефону. Принимаются предварительные заявки на предоставление услуги.

6.5. Предоставление услуги может сопровождать выдача тематических информационных материалов – буклеты, памятки, брошюры.

6.6. Время оказания услуги одному клиенту:

6.6.1. в центре «Патронажная служба» Каритас до 30 минут;

6.6.2. при патронаже на дому, в социальных, медицинских учреждениях до 60 минут.

6.7. Источниками информация для профессионального предоставления услуги служат: материалы стажировок, семинаров и тренингов по уходу, методическое пособие «Дипломированный педагог по уходу Барден И., профессор Фогель А., профессор Водрашке Г. Домашний уход за больными» (издания 2001-2010 гг.), тематические брошюры Каритас по уходу.

7. Оснащение центра для проведения индивидуального консультирования / обучения

7.1. Для предоставления услуг в центрах «Патронажная служба» Каритас имеются оборудованные кабинет для приема граждан, комната для проведения занятий по уходу, демонстрационный зал, современный набор средств реабилитации и предметов ухода. Кабинет для приема граждан и комната для проведения занятий по уходу могут быть совмещены.

7.2. Оборудование кабинета для приема граждан / комнаты для проведения занятий по уходу включает: необходимую мебель (стол, стулья, шкаф для документов, вешалка), оргтехнику, канцтовары, методические и информационные материалы.

7.3. Демонстрационный зал представляет собой обустройство комнаты для домашнего ухода за больным. В демонстрационном зале отрабатываются практические приемы и навыки ухода. Демонстрационный зал оборудуется основными техническими средствами реабилитации и предметами ухода за больными, методическим и информационным материалом, необходимой мебелью (полки, стулья и т.п.).

8. Ведение документации

8.1. При индивидуальной консультации:

8.1.1. Заявка оформляется в случае необходимости выхода на патронаж (запись в журнале услуг).

8.1.2. При предоставлении услуги в центре «Патронажная служба» Каритас в зависимости от ситуации клиента (если она не требует дополнительного получения информации во время выхода на патронаж) ему могут выдаваться «Рекомендации для больного и его родственников» (документация патронажа).

8.1.3. При предоставлении услуги во время выхода на патронаж:

8.1.3.1. При первичном патронаже заполняется «Карта посещения клиента» (документация патронажа).

8.1.3.2. По результатам предоставления услуги заполняется лист «Консультация по уходу за больными» (документация патронажа) и выдаются «Рекомендации для больного и его родственников» (документация патронажа).

8.1.3.3. «Рекомендации для больного и его родственников» (документация патронажа) остаются у клиента, краткая запись о данных рекомендациях содержится в листе «Консультация по уходу за больными» (документация патронажа).

8.1.4. По результатам оказания услуги делается соответствующая запись и отметки в журнале услуг центра «Патронажная служба» Каритас.

8.1.5. При предоставлении услуги по телефону делается только соответствующая запись и отметки в журнале услуг центра «Патронажная служба» Каритас, другие документы не составляются.

8.1.6. При отказе клиента назвать свои персональные данные (ФИО) услуга может предоставляться анонимно, при этом в журнале услуг центра «Патронажная служба» Каритас в разделе «ФИО» делается запись «Анонимно».

8.1.7. Документы по услуге хранятся в папке «Документация патронажа» центра «Патронажная служба» Каритас.

8.2. При индивидуальном обучении:

8.2.1. На основании предварительной заявки (запись в журнале услуг) готовится план проведения индивидуального обучения (включает тему занятия, определяется время). План составляется в произвольной форме.

8.2.2. По результатам оказания услуги делается соответствующая запись и отметки в журнале услуг центра «Патронажная служба» Каритас.

8.2.3. Документы по услуге хранятся в папке «Документация патронажа» центра «Патронажная служба» Каритас.

8.3. Оплата услуг, пожертвования

8.3.1. При внесении пожертвования в центре «Патронажная служба» Каритас оформляется квитанция о принятии денежного пожертвования в 2-х экземплярах, один из которых выдается клиенту, а другой хранится в центре.

8.3.2. При внесении пожертвования в кассу региональной Каритас клиенту выдается приходно-кассовый ордер.

8.3.3. Ежемесячно составляется отчет о пожертвованиях. Данные в отчет вносятся после поступления очередного денежного пожертвования. На основании отчета о денежных пожертвованиях составляется акт приема пожертвований, который вместе с собранными денежными пожертвованиями сдается в кассу организации не реже одного раза в месяц.

8.3.4. В случае оплаты услуги документооборот осуществляется в порядке, установленном региональной Каритас, в рамках которой действует центр «Патронажная служба» Каритас.

9. Защита прав клиента

9.1. Сведения о клиенте, которые стали известны сотрудниками центров «Патронажная служба» Каритас во время предоставления услуги, в том числе сведения о состоянии здоровья, факте обращения за услугой, финансовом положении, составе семьи, а также личные сведения клиента, не подлежат разглашению.

При оказании услуги по отношению к клиентам не допускаются ограничение прав, установленных действующим законодательством, а также действия (бездействия), унижающие человеческое достоинство.

9.2. Неперсонифицированные данные клиента могут использоваться при составлении статистических, аналитических отчетов, ведении внутренней документации центров «Патронажная служба» Каритас.

9.3. Передача данных клиента другим лицам может осуществляться либо с письменного разрешения клиента, либо только в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

9.4. Фото-, видеосъемка клиента и его окружения могут проводиться только с устного согласия клиента и его родственников. Если предполагается дальнейшее публичное использование данных фото- и видеоматериалов, необходимо получить письменное согласие клиента и его родственников по установленной форме.

9.5. При наличии жалоб и предложений по качеству оказываемых услуг клиент вправе по своему выбору:

9.5.1. сделать запись в Книге отзывов и предложений центра «Патронажная служба» Каритас;

9.5.2. обратиться в дирекцию Каритас центра «Патронажная служба» с заявлением. Порядок рассмотрения заявления регулируется Внутренними установлениями Каритас.

9.6. Сотрудники центров «Патронажная служба» Каритас прилагают все усилия, чтобы решить споры и недоразумения с клиентами путем переговоров.

9.7. Сотрудники центров «Патронажная служба» Каритас не оказывают транспортные и медицинские услуги, не проводят медицинские процедуры, не дают рекомендации медицинского характера, не осуществляют ремонтные работы, за исключением текущего ремонта средств реабилитации, находящихся в центре «Патронажная служба» Каритас.

9.8. За лечение клиента несет ответственность его лечащий врач и сам клиент.

10. Улучшение качества услуги

- 10.1. Выполнение всех положений настоящего стандарта свидетельствует о качественном предоставлении услуги.
- 10.2. В целях улучшения качества услуги:
- 10.2.1. Сотрудники центров «Патронажная служба» Каритас:
- 10.2.1. Еженедельно проводят тренинги по отработке практических навыков ухода и занятия самоподготовки;
- 10.2.2. Не реже двух раз в год участвуют в обучающих семинарах Каритас в целях развития административных, коммуникативных, методических, практических и иных навыков работы с клиентами;
- 10.2.3. 1 раз в пять лет подтверждают в установленном порядке медицинскую квалификацию;
- 10.2.4. Участвуют в стажировках в социальных учреждениях Каритас в России и за рубежом.
- 10.2.5. Отзывы, предложения и заявления клиентов анализируются и используются для улучшения услуги.
- 10.2.6. Анализируются современные достижения в области ухода, оценивается их приемлемость для российских условий, учебные материалы постоянно обновляются.
- 10.2.7. Осуществляется сотрудничество с ортопедическими салонами и предприятиями для получения информации о последних достижениях в области средств реабилитации и предметов ухода, по возможности регулярно обновляется ассортимент центров «Патронажная служба» Каритас.
- 10.2.8. Поддерживается взаимодействие со специалистами лечебно-профилактических учреждений для обмена опытом и информацией по уходу.