

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА «Патронажной службы» Каритас

Обучение лиц, осуществляющих уход

1. Введение

1.1. Настоящий документ устанавливает стандарт качества оказания услуги «Обучение лиц, осуществляющих профессиональный уход» (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. 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 и осуществляющее уход, – с медицинским и без медицинского образования.

Лица, осуществляющие уход, – лица, ухаживающие за больными на дому и в стационаре и не имеющие специальной подготовки в этой области.

Лица, осуществляющие профессиональный уход, – лица, ухаживающие за больными на дому и в стационаре, имеющие специальную подготовку в этой области или осуществляющие эту деятельность в рамках их должностных обязанностей. К ним могут относиться: медсестры, младший медицинский персонал, социальные работники государственных и муниципальных учреждений, сотрудники частных патронажных агентств.

Уход – это комплекс мероприятий, направленных на поддержание состояния и улучшение качества жизни больного.

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

Групповое обучение лиц, осуществляющих уход, в том числе профессионально, – это теоретическое и/или практическое занятие-тренинг по приемам и навыкам ухода за больными на дому и/или пользованию средствами реабилитации, исходя из конкретных требований деятельности клиента.

4. Содержание

4.1. Цель предоставления услуги – повышение компетенции лиц, осуществляющих уход, и, как следствие, повышение качества жизни людей с частичной или полной утратой способности к самообслуживанию,

4.2. Результат предоставления услуги – лица, осуществляющие уход, приобрели новые знания и навыки, могут оказывать квалифицированную помощь по уходу и/или пользованию средствами реабилитации.

4.3. Методы, используемые при предоставлении услуги: теоретическое занятие, демонстрация, отработка практических приемов и навыков по уходу, действий по использованию средств реабилитации, работа в группе с активизацией участников, мозговой штурм и другие.

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.

4.5. Обучение в центрах «Патронажная служба» Каритас не может заменить медицинским сестрам необходимого им курса повышения квалификации в государственном учебном заведении. Центр «Патронажная служба» Каритас не выдает сертификатов государственного образца.

5. Обучение

5.1. Оказание услуги осуществляется в центрах «Патронажная служба» Каритас, в медицинских и социальных учреждениях.

5.2. Услуга предоставляется на платной и безвозмездной основе.

5.2.1. При платном предоставлении услуги составляется смета, рассчитываемая на основании прейскуранта цен, утвержденного национальным координатором программы «Патронажная служба» Каритас в России.

5.2.2. Услуга предоставляется безвозмездно для клиентов, не осуществляющих профессиональный уход.

5.2.3. 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.

5.2.4. При предоставлении услуги группе сотрудников одной организации заключается договор между региональной Каритас и сторонней организацией, в котором определяется порядок предоставления услуги, оплата услуги, права и обязанности центра «Патронажная служба» Каритас и сторонней организации.

5.3. Обратиться за услугой можно непосредственно в центр «Патронажная служба» Каритас. Принимаются предварительные заявки на предоставление услуги.

5.4. Предоставление услуги может сопровождать предоставление тематических информационных материалов: буклеты, памятки, брошюры.

5.4.1. При обучении клиентов, направленных сторонней организацией, вопросы предоставления тематических информационных материалов определяет договор между региональной Каритас и сторонней организацией.

5.4.2. При обучении лиц, не осуществляющих профессиональный уход, клиенту рекомендуется сделать пожертвование за информационные материалы в пределах денежных сумм, указанных в прейскуранте цен, утвержденном национальным координатором программы «Патронажная служба» Каритас в России.

5.5. Услуга оказывается:

5.5.1. в центре «Патронажная служба» Каритас;

5.5.2. в социальных, медицинских учреждениях, учебных заведениях.

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.

5.7. Для успешного оказания услуги формируются целевые группы из лиц, осуществляющих уход. Лица, профессионально осуществляющие уход, и лица, осуществляющие уход за больными на дому и в стационаре, а также лица, получившие медицинское образование, и лица без медицинского образования проходят обучение в разных группах.

5.8. Сотрудники центра «Патронажная служба» Каритас используют разработанные темы курсов занятий для лиц, осуществляющих уход, и подготавливают необходимые учебные и методические материалы.

5.9. Базовый курс занятий включает 12 занятий по 90 минут. Занятия проходят в группах по 10-12 человек каждая. Дополнительный курс включает 4-8 занятий по 90 минут.

6. Оснащение центра для проведения обучения

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

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

6.2.1. Методический материал:

- 30 видов тематических брошюр;
- наглядно-информационные материалы (плакаты);
- учебник по уходу;
- видео- и фотоматериал;
- папка с методическим материалом;
- каталог средств реабилитации.

6.3. Демонстрационный зал представляет собой модель комнаты, обустроенной для домашнего ухода за больным. В демонстрационном зале отрабатываются практические приемы и навыки ухода.

7. Ведение документации

7.1. При обучении:

7.1.1. На основании предварительной заявки готовится план проведения обучения (включает темы занятия, определяется график обучения и время). План согласовывается с ответственным за группу лиц, осуществляющих уход.

7.1.2. По результатам оказания услуги делается соответствующая запись и отметки в журнале оказания услуг центра «Патронажная служба» Каритас и составляется отчет с указанием в т.ч. ФИО, адресов, подписями участников обучающего мероприятия.

7.1.3. Документы по оказанию услуги хранятся в папке «Документация обучения» центра «Патронажная служба» Каритас.

7.1.4. Участникам курса по его окончании выдается свидетельство о прослушанных темах и количестве учебных часов.

7.2. Основанием для предоставления услуги сторонней организации является договор о сотрудничестве между региональной Каритас и сторонней организацией (см. п. 5.2.4. и п.5.4.1. настоящего Стандарта).

7.3. При внесении пожертвования за услугу в центре оформляется квитанция о принятии денежного пожертвования в 2-х экземплярах, один из которых выдается клиенту, а другой хранится в центре.

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

7.5. 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 ежемесячно.

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

7.7. За ведение документации по обучению ответственность несут сотрудники центра «Патронажной службы» Каритас.

8. Защита прав клиента

8.1. Сведения о клиенте, которые стали известны сотрудниками центров «Патронажная служба» Каритас во время предоставления услуги, не подлежат разглашению.

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

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

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

8.4. Фото-, видеосъемка клиента могут проводиться только с устного согласия клиента.

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

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

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

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

9. Улучшение качества услуги

9.1. Выполнение всех положений настоящего стандарта свидетельствует о качественном предоставлении услуги.

9.2. В целях улучшения качества услуги сотрудники центров «Патронажная служба» Каритас:

9.2.1. еженедельно проводят тренинги по отработке практических навыков ухода и занятия по самоподготовке;

9.2.2. не реже двух раз в год участвуют в обучающих семинарах Каритас в целях развития административных, коммуникативных, методических, практических и иных навыков работы с клиентами;

9.2.3. участвуют в рабочих группах на епархиальном и национальном уровне по приглашению соответствующих координаторов;

9.2.4. 1 раз в пять лет подтверждают в установленном порядке медицинскую квалификацию;

9.2.5. участвуют в стажировках в социальных учреждениях Каритас в России и за рубежом;

9.2.6. анализируют и используют для улучшения услуги отзывы, предложения и заявления клиентов;

9.2.7. анализируют современные достижения в области ухода, оценивают их приемлемость для российских условий, постоянно обновляют учебные материалы;

9.2.8. осуществляют сотрудничество с ортопедическими салонами и предприятиями для получения информации о последних достижениях в области средств реабилитации и предметов ухода; ассортимент центров «Патронажная служба» Каритас по возможности регулярно обновляется;

9.2.9. поддерживают взаимодействие со специалистами лечебно-профилактических учреждений для обмена опытом и информацией по уходу.